

ACTA UNIVERSITATIS SZEGEDIENSIS

ACTA JURIDICA ET POLITICA

Tomus LXII.

Fasc. 6.

GÖRÖG MÁRTA

**Összehasonlító utazási jog a német, a svájci és
a magyar utazási jog tükrében**

SZEGED
2002

Edit

Comissio Scientiae Studiorum Facultatis Scientiarum Politicarum et Juridicarum
Universitatis Szegediensis

ELEMÉR BALOGH, LÁSZLÓ BODNÁR, JÓZSEF HAJDÚ, ÉVA JAKAB,
JENŐ KALTENBACH, TAMÁS KATONA, JÁNOS MARTONYI,
FERENC NAGY, PÉTER PACZOLAY, BÉLA POKOL, JÓZSEF RUSZOLY,
IMRE SZABÓ, LAJOS TÓTH, LÁSZLÓ TRÓCSÁNYI

Redigit

KÁROLY TÓTH

Nota

Acta Jur. et Pol. Szeged

Kiadja

a Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Karának
tudományos bizottsága

BALOGH ELEMÉR, BODNÁR LÁSZLÓ, HAJDÚ JÓZSEF, JAKAB ÉVA,
KALTENBACH JENŐ, KATONA TAMÁS, MARTONYI JÁNOS,
NAGY FERENC, PACZOLAY PÉTER, POKOL BÉLA, RUSZOLY JÓZSEF,
SZABÓ IMRE, TÓTH LAJOS, TRÓCSÁNYI LÁSZLÓ

Szerkeszti

TÓTH KÁROLY

Kiadványunk rövidítése

Acta Jur. et Pol. Szeged

ISSN 0324–6523 Acta Univ.

ISSN 0563–0606 Acta Jur.

Az utazási jog a polgári jog azon szakterületei közé tartozik, mely – talán kissé méltatlanul, különös tekintettel a körébe tartozó probléma-források gyakoriságára, s ehelyen elegendő csak a HTC Kft, Jorgos Travel és legújabban a West Travel miatt kialakult kaotikus állapotokra utalni – nem kap(ott) akkora publicitást, melyet annak gyakori alkalmazása és előfordulása indokoltta tenne.

Az „utazási jog”, mint terület-specifikus jogi szakkifejezés a rendszerváltozás előtti időkben – néhány szűkített körre redukált kivételtől eltekintve – nem rendelkezett tényleges jogi tartalommal. A politikai helyzet nem tette lehetővé az állampolgárok számára „az utazáshoz való jog” korlátlan és maradéktalan gyakorlását. A rendszerváltozás előtti utazási lehetőség Janus-(ál)arcot öltött. A „baráti szocialista országokba” való utazás lehetősége is csak bizonyos korlátok alkalmazásával volt biztosítva, míg a „nyugati országok” megismerése reményéről a legtöbben lemondhattak.¹

Az utazási jogra irányadó, korábban hatályos jogszabályi rendelkezések megváltoztatásának igényét két, egyrészt egymástól jól elkülöníthető, másrészt számos ponton, így az igények által diktált piaci feltételeknek való megfelelésen keresztül szervesen érintkező körülmény és követelmény hívta életre.

Egyrészt az utazások korábbi években megnyilvánult kedvezőtlen tapasztalatai, másrészt Magyarország EU tagállammá válásának igénye tette indokolttá az utazási jogra irányadó jogszabályi rendelkezések – így az utazási szerződésekről szóló 11/1978. (III. 1.) MT rendelet, az utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló 2/1992. (I. 13.) IKM rendelet, az annak módosítását tartalmazó 16/1992. (V. 26.) IKM és a 7/1994. (III. 10.) IKM rendelet – új szabályozás által történő felváltását.

A Tanács 1990. június 13. napján bocsátotta ki a 90/314/EGK irányelvet² az utazási csomagról, az üdülési csomagról és a túracsomagról annak érdekében, hogy egységes alapot nyújtson az utazási jog tekintetében. Ez az irányelv nem alkalmazható közvetlenül, a szerződéses partnereknek a másik féllel szemben közvetlen joga nem keletkezik az irányelv rendelkezéseiből adódóan. Ezeket az irányelvi rendelkezéseket a mindenkori nemzeti jogba átültetve lehet csak alkalmazni.

Németország EU tagságának megfelelően e szabályokat utazási jogának szerves részévé tette. Lévéen Svájc nem tagja az EU-nak, így semmiféle kötelezettsége nincs az irányelv átültetésére, Magyarország pedig jogharmonizációs kötelezettségének megfelelően módosította utazási jogára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseit.

E három ország Európai Unióhoz fűződő eltérő státusza adja az apropóját jelen tanulmány elkészítésének. Ezen jog-összehasonlítás alkalmat teremt eltérő státuszban lévő országok utazási jogra vonatkozó szabályozásának szisztematikus összehasonlítására és értékelésére.

¹ Talán még mindannyian emlékszünk Hofi Géza által oly élethűen megformált időkre, amikor az idős nagymama valutakeretét felhasználva Trabantok százai „cipelték” magukon a státusz-szimbólumnak számító fagyasztóládákat. A rendszerváltással azonban Bécs „banán-köztársaság” státusa megváltozott, hisz nem kellett déligyümölcsért a bécsi piacig utaznunk.

² Az irányelv magyar nyelven jelen tanulmányunk 3. számú függelékét képezi.

A továbbiakban a tanulmány a svájci, német és magyar utazási jog alapvető szabályai összehasonlító elemzésére szorítkozva próbál képet mutatni az egyes országokban alkalmazandó utazási jogi rendelkezésekre. A tanulmánynak nem célja a magyar utazási jog minden egyes szegmensének, kapcsolódó részeinek megjelölése és mélyreható elemzése. Így nem tér ki többek között annak részletes szabályaira, versenyjogi aspektusaira, fejlődéstörténetére sem. A lényeges ismérvekre hangsúlyt helyezve próbálja az összehasonlítás alapjául szolgáló alapvető magyar utazási jogi rendelkezéseket felvonultatni.

Svájci utazási jog

Svájcban 1994. július 1-e óta hatályos a „Bundesgesetz über Pauschalreisen” vom 18. 06. 1993 (Továbbiakban: PRG).

Alkalmazási terület

A PRG rendelkezéseit a Pauschalreise-k³ esetén kell alkalmazni. A törvény értelmében akkor beszélhetünk Pauschalreise-ről, ha az a következő körülményeknek megfelel:

1. Ha az alább megnevezett szolgáltatások közül legalább kettőt tartalmaz:
 - a) utazás;
 - b) elhelyezés, szállás;
 - c) további olyan kapcsolódó szolgáltatások, melyek nem az utazás, illetőleg az elhelyezés mellékszolgáltatásainak minősülnek.⁴
2. Mindez a szolgáltatás egy ellenszolgáltatást feltételez.
3. Ezek a kapcsolt szolgáltatások meghaladják a 24 órás időtartamot, vagy egy éjszakai pihenőt foglalnak magukban.
4. Ezeket a szolgáltatásokat az utazásszervező nyújtja az utas részére.

Amennyiben a fentebb megjelölt kritériumok valamelyike hiányzik, úgy a PRG rendelkezései nem nyerne alkalmazást.

1. Az egyes szolgáltatások közötti kapcsolat

Ha a felek között csak az utazási szolgáltatás (pl. repülő, busz, hajó), a szállás (pl. hotelben vagy apartmanban történő elhelyezés), vagy valamely további turisztikai szolgáltatás (pl. sportprogram, kulturális programok) kerül megállapításra, akkor a PRG értelmében nem beszélhetünk Pauschalreise-ről.

Az utazás többnyire az utas lakóhelyétől a célállomásig való eljut(ta)tást öleli fel, ami magában foglalhatja a célállomásra, egy másik helyre történő szállítás, illetőleg körutazás lehetőségét is. Utazásról természetesen akkor beszélhetünk ha az helyváltozást von maga után.

A szállás az esetek többségében valamely konkrétan megjelölt helyen való éjszakai tartózkodást jelent.

³ A „Pauschalreise” terminus technicus a legtöbb szótár szerint átalányutazásként fordítható.

⁴ Art. 1 Abs. 1 PRG.

A kapcsolódó szolgáltatások körébe például az ellátási fokozat (fél-, vagy teljes panzió), városnézés, múzeum-, színházlátogatás stb. tartozik.

2. Az utazási díj

A PRG további előírása, hogy a fentebb megjelölt szolgáltatások ellenértéke együttesen kerüljön meghatározásra.

3. Az utazás időtartama

Nem tartozik a Pauschalreise körébe az egynapos kirándulás, illetőleg körút, mivel ezek nem mindegyike felel meg az utazás időtartamára vonatkozóan előírt kritériumoknak. Nem alkalmazhatóak a törvény rendelkezései azokra az utazásokra sem, amelyek többnyire csak egyes turisztikai szolgáltatásokat foglalnak magukba, így színház-, múzeumlátogatásra irányulnak.

4. Az utazásszervező és az utazásközvetítő

A PRG az utazásszervező és az utas közötti jogi kapcsolatot, valamint az utazásközvetítő és az utas közötti kapcsolatot szabályozza.

Az Art. 1 Abs. 2 PRG alapján utazásszervezőnek az minősül, aki Pauschalreise-k szervezésével nem csak alkalmyszerűen foglalkozik és ezeket az utakat közvetlenül ő, vagy pedig egy utazásközvetítőtől keresztül nyújtja.⁵ Az esetek többségében utazásszervezőként utazási iroda vagy utazási vállalkozó jelentkezik.

Utazásközvetítőnek a törvény értelmében azt tekinthetjük, aki valamely az utazásszervező által összeállított Pauschalreise-t kínál az utas részére.⁶

Német utazási jog

A §§ 651a – 1 BGB -ben a „Pauschalreise” kifejezés nem kerül említésre, helyette inkább „Reisevertrag”-ról, utazási szerződésről beszél mind a jogszabály, mind a jogirodalom.

1. Az utazási szolgáltatás egysége

A § 651a BGB az utazás definíciója alatt az utazási szolgáltatások egységét jelöli meg.⁷ Ebből a fogalom-meghatározásból az következik, hogy a BGB utazási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit nem lehet azokra az utazásokra alkalmazni, melyek csak egyes szolgáltatásokat pl. csak szállás, vagy utazási szolgáltatást tartalmaznak. Az utazási szerződéshez legalább kettő szolgáltatás együttes nyújtása szükséges.

Az esetek többségében ez a két szolgáltatás az utazás, és a szálláshely szolgáltatás, ami persze nem zárja ki annak lehetőségét, hogy valamely szolgáltatást egy kapcsolódó turisztikai szolgáltatás váltson fel.

⁵ Als Veranstalter oder Veranstalterin (Veranstalter) gilt jede Person, die Pauschalreisen nicht nur gelegentlich organisiert und diese direkt oder über einen Vermittler anbietet. Art. 2 Abs. 1 PRG.

⁶ Als Vermittler oder Vermittlerin (Vermittler) gilt die Person, welche die vom Veranstalter zusammengestellte Pauschalreise anbietet. Art. 2 Abs. 2 PRG.

⁷ Durch den Reisevertrag wird der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Reisenden eine Gesamtheit von Reiseleistungen (Reise) zu erbringen. § 651a Abs. 1 BGB.

2. Az ellenérték egysége

Az utas fő kötelezettsége az utazási díj megfizetése.⁸

3. Az utazás időtartama

Az utazás időtartama tekintetében eltérő szabályozási módot tartalmaz a német utazási jog a svájci utazási joghoz viszonyítottan. Sem az utazás minimális időtartama, sem pedig az átéjszakázás nem szerepel az utazási szerződés megállapításának szükséges kritériumaként. Az utazási szerződésre előírt szabályok az egynapos utazások tekintetében is alkalmazást nyernek, feltéve ha az megfelel az utazási szerződésre előírt egyéb feltételeknek.

4. Az utazásszervező

Az utazásszervező fogalmát a törvény nem definiálja. A törvényhelyhez fűzött kommentári indokolás szerint az utazásszervező minőség megállapításához nem szükséges a nyereségre való törekvés, illetőleg a rendszeresen visszatérő tevékenység.⁹

Magyar utazási jog

Az utazási szerződés alapvető szabályait a Ptk. 415. §-a, részletszabályait pedig az utazási és utazást közvetítő szerződésről szóló 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet, valamint az utazásszervező- és -közvetítő tevékenységről rendelkező 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet tartalmazza.¹⁰ Ugyanakkor meg kell említenünk a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvényt, illetőleg a Turisztikai Világszervezet (World Tourism Organization – WTO) által megalkotott a Turizmus Globális Etikai Kódexét¹¹ is, melynek néhány elve már beépült a már jelzett jogszabályokba.

A Ptk. 415. § (1) bek.-ének utazási szerződés fogalma szerint „a vállalkozó utazási iroda köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból és az ezzel összefüggő részszolgáltatásokból – így különösen szállás, étkezés – álló szolgáltatást teljesíteni, a megrendelő pedig köteles a díjat megfizetni.” A 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban: rendelet) az utazási szerződés definícióját ugyancsak ezen fogalmi ismérvek segítségével határozza meg. „Az utazási szerződés alapján az utazási vállalkozó köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból, szállás és az ezzel összefüggő szolgáltatásokból (így különösen: közlekedés, étkezés, idegenvezetés, szórakozás, kulturális program) álló szolgáltatásokból (a továbbiakban: utazás) teljesíteni, az utas pedig köteles a részvételi díjat (a továbbiakban: díj) megfizetni.”¹²

⁸ Der Reisende ist verpflichtet, dem Reiseveranstalter den vereinbarten Reusepreis zu zahlen. § 651a Abs. 1 S. 2 BGB.

⁹ Palandt: Bürgerliches Gesetzbuch, 55. Aufl. München, 1996; , LV. Anh zu §§ 651a-1, § 1 Rdn. 1.

¹⁰ Az utazásszervezés, illetve -közvetítés kedvezőtlen tapasztalati szigorúbb szabályozást tettek, illetőleg tesznek indokoltta. Az új Kormányrendelet hatályba lépésének 2001. október 28. napját jelölték meg.

¹¹ A kódex jelen tanulmányunk 2. számú függelékét képezi.

¹² 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bek.

1. Az utazási szerződés alanyai

Az utazási szerződés alanya egyik oldalról az utazásszervező (vállalkozó), másik oldalról az utas (megrendelő).

A 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet az utazási vállalkozó fogalmát nem jelöli meg, visszautal a 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletre, amely utazási vállalkozónak a belföldi, illetőleg nemzetközi utazásszervező, illetve -közvetítő tevékenységet üzletszerűen folytató, belföldi székhelyű gazdálkodó szervezetet minősíti.

Utazásszervezőnek az minősül „aki saját szervezésű vagy egyedi megrendelés szerint összeállított utazást belföldre, illetőleg belföldről külföldre utazási szerződés alapján közvetlenül vagy közvetítő útján értékesít, valamint, aki külföldi utazásszervező Magyarországra történő utaztatásait belföldön szervezi, illetőleg külföldi utazásszervező vagy egyéni utas részére Magyarországra történő utazásokat értékesít, külföldről külföldre történő utazást szervez, továbbá, aki külföldi szálláshelyet belföldön értékesít, és a rendezvényszervező, ha az általa üzletszerűen végzett tevékenység keretében utazási csomagnak minősülő szolgáltatást is értékesít.”¹³ Az utazási vállalkozó csak gazdálkodó szervezet lehet, természetes személy nem.

Utazásszervező tevékenységet csak az az utazási vállalkozó folytathat, aki megfelel a 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben írt feltételeknek, és akit a Gazdasági Minisztérium Engedélyezési és Közigazgatási Hivatala által vezetett közhitelű hatósági nyilvántartásba bejegyezték. A nyilvántartásba vételhez szükséges, hogy az utazási vállalkozó a jogszabályban írt körülményeknek megfeleljen.¹⁴ Az utazási vállalkozó akkor vehető nyilvántartásba, ha

- a) a cégjegyzékbe, illetve – ha a működés feltétele más bírósági vagy hatósági nyilvántartásba vétel – az előírt bírósági vagy hatósági nyilvántartásba bejegyezték;
- b) vezető állású munkavállalói, illetve vezető tisztségviselői, továbbá az egyéni vállalkozó büntetlen előéletű;
- c) az utazási vállalkozásban legalább egy – utazásszervezői minősítő vizsgával vagy a külön jogszabályban előírt szakképesítéssel és szakmai gyakorlattal rendelkező – a szakmai tevékenységért felelős személy működik, akire a rendelet alkalmazása szempontjából a vezető tisztségviselőre, illetve vezető állású munkavállalóra megállapított szabályok vonatkoznak;
- d) rendelkezik megfelelő vagyoni biztosítékkal;
- e) rendelkezik irodahelyiséggel;
- f) a kérelmező utazási vállalkozó vezető tisztségviselője, vezető állású munkavállalója, név szerint nyilvántartásba vett tagja, illetve az utazási vállalkozást fenntartó egyéni vállalkozó nem szerepeltek a felsorolt minőségekben hatósági engedély nélkül működő, a rendelet hatálya alá tartozó tevékenységet folytató vagy olyan utazási vállalkozásban, amelyet a nyilvántartásból a 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 11. § (1) bek-nek a)–h) és j)–m) pontjában felsorolt valamely ok miatt, illetőleg azért töröltek, mert az előírt bejelentési és a jogszabályi követelményeknek való megfelelés igazolására vonatkozó kötelezettségnek határidőben nem tett eleget, a kérelem benyújtását megelőző öt éven belül;

¹³ 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 1. § (2) bek. a) pont.

¹⁴ A részletes szabályokat a 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet tartalmazza.

- g) nyilatkozik arról, hogy az utazásszervező tevékenységből az indulás évében milyen összegű árbevételt tervez;
- h) nyilatkozik arról, hogy milyen jellegű utazásszervezői, illetve utazásközvetítői tevékenységet végez.¹⁵

Az utazási vállalkozó tevékenységét a nyilvántartásba történt bejegyzésről szóló értesítés kézbesítése után kezdheti csak meg.

A korábbi szabályozáshoz képest a legnagyobb változást a vagyoni biztosíték emelése jelentette. A köznyelv ezért a 2001. április 28-án hatályba lépett rendeletet „kauciósnak” nevezte. A vagyoni biztosíték emelését a levonni kényszerült tapasztalatok tették szükségsszerűvé. A HTC, a Jorgos és a Tan-Túra „problémái” rámutattak arra, hogy sokan kellő tőketartalék nélkül szerveztek társasutazásokat, és utasaikat külföldön cserbenhagyták.

A „kauciósnak” rendeletet megelőzően a túraszervezők megkerülhették a kötelező anyagi biztosíték felmutatását. Ehhez elegendő volt, hogy külön-külön számlázzák az utazás, a szállás, a biztosítás árát, és ezzel – miután nem utazási csomagot értékesítettek – nem minősültek túraszervezőnek. A „kauciósnak” óta akkor is le kell tenniük a kötelező anyagi biztosítékot, ha egyes szolgáltatásaikat elkülönítetten számlázzák. Korábban úgy is el lehetett kerülni a magasabb összegű biztosíték fizetést, hogy a cég jóval szerényebb utasforgalmat mutatott ki. Jelenleg, ha a cég hamis adatot közöl, úgy a Gazdasági Minisztérium Engedélyezési és Közigazgatási Hivatala törli a céget a hatósági nyilvántartásból, ezáltal a vállalkozás elveszti utazásszervezői jogosítványát, a cég vezetői pedig út évig nem vállalhatnak ilyen természetű vezető beosztást. Ha pedig a cég jogosítvány nélkül folytatja a túraszervezést, akkor vezetője bűncselekményt követ el, amiért szabadságvesztéssel is büntethető.

Lehetséges az is, hogy a szerződést az utas olyan utazási szolgáltatóval köti, aki nem maga szervezi az utazást. Így az utazási szerződés másik alanya lehet utazásközvetítő is. Utazásközvetítő pedig az, aki az utazási szerződést a belföldi utazásszervező megbízottjaként, illetve a külföldi utazásszervező bizományosaként köti meg,

2. A szolgáltatás tárgya

A rendelet értelmében

- az utazási szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból, szállás és az ezzel összefüggő szolgáltatásokból (így különösen: közlekedés, étkezés, idegenvezetés, szórakozás, kulturális program) álló szolgáltatás, illetőleg
- az utazási vállalkozó az alábbi szolgáltatások közül legalább kettőnek a nyújtására vállal kötelezettséget:
 - utazás,
 - szállás,
 - kapcsolódó szolgáltatások.¹⁶

A 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet értelmében „utazási csomag az a szolgáltatás, amely az utazással összefüggő személyszállítási, szállás és az ezzel összefüggő szolgáltatásokból (így különösen étkezés, idegenvezetés, kulturális program) legalább kettőt

¹⁵ 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bek.

¹⁶ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1)–(2) bek.

tartalmaz, függetlenül attól, hogy az egyes szolgáltatásokat együtt vagy külön-külön számlázzák az utas részére”.¹⁷

Nem minden szolgáltatás minősül azonban utazásszervezésnek, így nem az, az önállóan (nem utazási csomagban) értékesített

- közlekedési szolgáltatás,
- a menetjegy-kiszolgáltatás,
- a szálláshelyi szolgáltatás (szobafoglalás),
- a vendéglátó szolgáltatás,
- a gyógy- és egyéb szolgáltatás,
- a kulturális programokra és egyéb (pl. sport) rendezvényekre jegy árusítása,
- a helyi programszervezés,
- az idegenvezetői szolgáltatás,
- illetve az ezekkel kapcsolatos ügyek intézése,
- továbbá a más szervezet által teljesítendő, az utazással összefüggő szolgáltatás és az ezekkel kapcsolatos ügyek intézése.¹⁸

3. Az ellenszolgáltatás

Az utazási szerződés visszerthes szerződés, a szerződés fogalmi eleme az ellenszolgáltatás, melyet az utas köteles megfizetni.

Úgy érezzük, nem árt pár szót ejtenünk az utazási szokások szembetűnő változásáról. A rendszerváltozás után megnyílt az „álmok” megvalósításának kapuja, hiszen az utazási vállalkozók voltaképpen álmokat szolgáltatnak. A kilencvenes éveket követően a buszos non-stop utak reneszánszát éltük. „Örültünk” a „világjárás” szabadságának. A hosszabb, repülő utaktól még tartózkodtunk, de már kacintgattunk feléje. Azóta levárásaink lényegesen nem változtak, de megfogyatkozni látszik a non-stop buszos utak iránti érdeklődés. Továbbra is kedvelt szállás típus az apartman kategória, amely mellett az utóbbi időben egyre több utazó kívánságlistáján megjelenik az 1–3 csillagos szálloda. Továbbra is közkedveltek a pár napos, többnyire hétvégi városnéző kirándulások. A célszágok tekintetében egyfajta „visszarendeződés” tapasztalható. A jugoszláv háborúk elmúltával egyre többen töltik nyári szabadságukat a dalmát és isztriai tájakon. Sikerágazatként lehet elkönyvelni az extrém sportokra épülő turizmust is. A különböző szurdoktúrák, gleccsersíelések, raftingok, légi kalandok egyre nagyobb gyakorisággal jelennek igényként meg. Ugyanakkor egyre többen kezdik „felfedezni” Magyarországot is. Mind többen választanak üdüléseikhez hazai úti célt, és töltik szabadidejüket itthon.

Utazási kedvünk növekedő tendenciája tetten érhető az utazási lehetőségek egyre szélesebb spektrumát felölelő kínálatban egyaránt. Az irodák igyekeznek specializálódni, s valami, a többi utazási szolgáltatóhoz képest újdonságot jelentő szolgáltatással előrukkolni. A technikai társadalom életünk lassan valamennyi szegmensében megjelenő térhódítása beköszöntött az utazási szolgáltatások piacára is. Az utazásszervezők jelentős része szolgáltatásait már az Interneten is hirdeti. Vannak csak utazásra épülő portálok,¹⁹ amelyek igyekeznek valamennyi igényt kielégíteni. Minden utazással kapcsolatos kérdésre kielégítő választ nyújtanak, így tartalmazzák az Interneten böngészhető utazási irodákat; szállás-lehetőségeket Magyarországon; tájak, megyék érdekességeit; más kap-

¹⁷ 214/1996. (XII. 23.) Korm.rendelet 2. § (1)–(2) bek.

¹⁸ 213/1996. (XII. 23.) Korm.rendelet 1. § (2) bek. g) pont.

¹⁹ Például Travelport.hu; TravelOnline.hu; Travelnet; Utazas.com; Utazas.lap.hu.

csolódó utazási portálok elérhetőségét; meteorológiai jelentést; térképeket; szótárakat, társ lapokat; háztáskos tippeket; külföldi utazásokat; szállásokat; útvonal tervezési lehetőségeket; menetrendeket; útleírásokat; biztosítási tarifákat; pénzváltási feltételeket stb. Vannak speciális utazásokra kiélezett portálok is, így a lastminute.lap.hu²⁰ last minute ajánlatokat tartalmaz nem csupán magyar utazási irodák kínálatából, hanem német, amerikai portálok elérhetőségét is felsorakoztatja. Az extrém sportok kedvelőit például a rafting.lap.hu érdekelheti, amely honlap gyakorlatilag lehetőséget teremt egy rafting túra Interneten keresztüli megszervezéséhez. Az utazási irodák célszágok viszonylatában is specializálódást mutatnak. Így például a Menthol utazási iroda török utak specialistája, a Morton's utazási iroda Amerika specifikus.

Az Internetes hozzáférés elterjedése lehetővé tesz Interneten keresztüli szállás, repülőjegy foglalást egyaránt. Az utazási szolgáltatások kínálatában a technikai fejlődést nem csupán az Internet megjelenése mutatja. A mobiltelefonok is betörni látszanak az utazási szolgáltatások piacára. Az IDC Kutatóvállalat tanulmánya szerint 2005-re több mint 23 millió európai használja majd mobiltelefonját utazási szolgáltatás megvásárlására.²¹

Svájci jog

Információs kötelezettség

A prospektusban megadott információkkal kerül az utazás leírásra. Az ilyen leírások többnyire katalógusokban, vagy információs lapokon szerepelnek, de szerepelhetnek a reklámokban is (tv, rádió).²² A PRG nem írja elő, hogy a leírásnak milyen információkat kell tartalmaznia. A szervező, illetőleg közvetítő egyoldalúan, vagyis a fogyasztó beleegyezése nélkül, a tájékoztató adatait csak akkor módosíthatja, ha a tájékoztató kifejezetten tartalmazta a változtatás lehetőségét és a fogyasztót a szerződéskötés előtt kifejezetten tájékoztatták a változtatásról. A gyakorlatban a tájékoztatók érvényességi tartamát korlátozzák, melyet a következőkkel jeleznek: „...-ig érvényes”, vagy „szezónális ajánlat” stb.

A szerződéskötés előtt a fogyasztóval valamennyi szerződéses feltételt írásban, vagy más megengedett formában közölni kell. Ha ezeket a feltételeket nem írásban közölték, hanem más megengedett formában – pl. telefonon, vagy a felek közötti korábbi szerződésre hivatkozással – akkor azt a fogyasztóval a szerződéskötést megelőzően írásban is közölni kell. Ez alól kivételt képez az az eset, ha a részletes írásbeli közlés lehetőségét kizárja az utazás igénybevétele. Ez fordulhat elő a rövidebb időtartam okán a last minute utaknál.

²⁰ Külföldi last minute portálok például: 24lastminute.de; Allereisen.com; Lastminute.de; Lastmiutereisen.de; Reiseboerse.com; Lastminute.com; Lastminutetravel.com; Smartravel.com; Travelshoppingmall.com.

²¹ A tanulmány szerint 2005-re mintegy 49 millió felhasználó a tömegközlekedési eszközre szóló jegyét is mobiltelefonon fogja megvásárolni. Ez az m-kereskedelem egyéb területeire – például számlák kiegyenlítése, mozi- és színházjegyek vásárlása, parkolóórák, árusító automaták használata – is jótékony hatással lesz. Lásd KARACS GÁBOR: Mobiltelefonok az utazási szolgáltatások piacán, e-kereskedelem online, *Europemedia.net*, 2002. január 28.

²² FRANK RICHARD: *Bundesgesetz über Pauschalreisen*. Kurzkommentar, Zürich 1994., LV. Art. 3 Rdn. 12.

Az utazás megkezdése előtt a fogyasztóval közölni kell különösen: az útközbeni, valamint végállomás idejét és helyét; az utas által elfoglalható helyet; a szervező, illetőleg közvetítő helyi képviselőjének nevét, címét és telefonszámát, vagy egyéb olyan hivatalkét, amelyek az utasnak probléma esetén segítséggel tudnak szolgálni.

A szerződés tartalmi elemei

A szerződésnek minden esetben tartalmaznia kell a következőket: a szervező, közvetítő neve és címe; az utazás kezdetének és végének dátuma, időpontja és helye; a fogyasztó különleges kívánságai, amelyeket figyelembe vettek az utazás feltételei kialakításakor; az ellenszolgáltatás összege és fizetésének módja. Természetesen az utazás függvényében további tartalmi elemek lehetségesek, így komfortfokozat, kategória stb. megjelölése.

Bár a fentiek szerint számos tartalmi elembe meg kell egyezniük a szerződő feleknek, ez nem jelenti azt, hogy az utazási szerződést írásban kell megkötöni. Szóbeli formában is létrejöhet a felek között. Mindenesetre azonban a korábban megjelöltek szerint néhány fontos információt már a szerződés megkötése, illetőleg utazás megkezdése előtt az utassal közölni kell. Az írásbeli forma a későbbi esetleges bizonyítást könnyíti meg. A törvény nem tartalmaz semmilyen szankciót arra az esetre, ha a szerződés nem rendelkezik az előírt minimális tartalmi elemekkel. Ha egy vagy több feltétel hiányzik, és az utas még nem kezdte meg az utazást, hivatkozhat akár ő, akár a szervező, közvetítő arra, hogy a szerződés lényeges szerződési pontok hiánya okán még nem jött létre. Az utazás megkezdése után fogyasztóvédelmi szempontok miatt a szerződést létrejöttnek tekintik, ha a felek a főbb tartalmi elemekben megállapodtak.

Német utazási jog

1. Információs kötelezettség

a) A tájékoztató tartalma tekintetében

A törvény igen gazdag listát tartalmaz azokról a körülményekről melyekről a szervezőnek, illetőleg közvetítőnek az utast annak rendelkezésére bocsátott tájékoztatóban tájékoztatnia kell. Tartalmaznia kell különösen világosan olvashatóan, tisztán és pontos adatokkal az utazási díjat. Le kell írni az utazás körülményeit pl. rendeltetési hely, utazási eszköz, étkezés stb. Az esetleges vízum kötelezettségre is fel kell hívni a figyelmet, és az egészségpolitikai előírásokról is informálni kell az utast.

Az utazásszervezőnek nem kell a tájékoztatót nyilvánosságra hoznia. Ha az utazási leírást pl. egy katalógus, vagy egy képes reklám hordozza, úgy a szükséges feltételeket teljesítette. Az utazásszervező által kínált utazás konkrét fajtájától függ, hogy az egyes utak milyen jellemzőkkel bírnak. Így például az úgynevezett kaland, fortuna, vagy joker utaknál az egyes jellemzők külön leírása nélkülözhető.²³

A tájékoztatóban szereplő feltételek kötelezőek az utazásszervezőre nézve. Ez azonban nem jelenti azt, hogy ennek megfelelő szerződést kell kötnie az utassal. A szervező a szerződés megkötését elutasíthatja. Amennyiben a tájékoztatóban fenntartotta, úgy a szerződés megkötése előtt változtatást eszközölhet. A katalógusban szereplő általános

²³ PALANDT: *Bürgerliches Gesetzbuch*, 55. Aufl. München, 1996; , LV. Anh zu §§ 651a-1, § 1 Rdn. 1.

klauzula, miszerint „a változtatás joga fenntartva” ez esetben nem elegendő, a változtatás jogának fenntartását a konkrét utazási kiírásnál kell szerepeltetni.²⁴

Ha a szerződést anélkül kötötték meg, hogy az utazásszervező a változtatás jogát kikötötte volna, úgy a tájékoztatóban szereplő feltételek válnak a szerződés részévé. Az utas hivatkozhat a tájékoztatóra és érvényesítheti igényeit, ha eltértek a kiírásban szereplő feltételektől.

b) A foglalást megelőző tájékoztatási kötelezettség

A helyfoglalás előtt a szervezőnek tájékoztatnia kell az utast az útlevé, illetőleg a vízum-kötelezettségekről, különösképpen ezek frissítéséről. Tájékoztatni kell azokról az előfeltételekről a tagállamok tagjait, amelyek esetén az utazás tilalmazott. Ilyen, ha például az EU tagság miatt valamely területre az utazás tilalmazott a német állampolgárok részére.

Az utas állampolgárságára tekintet nélkül informálni kell az egészségpolitikai formalításokról is.

Amennyiben az útlevé, vízum, illetve egészségpolitikai tájékoztatást a szervező által kibocsátott, és az utas rendelkezésére álló tájékoztató tartalmazza, úgy ezekről a szervezőnek nem kell újból informálnia az utast.

c) Az utazás megkezdése előtti tájékoztatási kötelezettség

Az utazással összefüggő fontos körülményekről kell tájékoztatnia a szervezőnek az utast, így pl. az elutazás és megérkezés időpontja, az útközbéli megálló helye, az utas által elfoglalható hely. A szervező helyi képviselőjének, vagy más olyan hivatalnak a neve, elérhetősége, telefonszáma, melyet az utas nehézségek esetén fel tud keresni. Külföldre irányuló utaknál a fiatalkorúak tekintetében további tájékoztatási kötelezettség áll fenn.

d) Az utazásról kiállított elismervény tartalma

A német utazási jogban a Reisebestätigung utazási szerződésre vonatkozó okiratként szolgál. Ez tartalmazza az utas részére szükséges legfontosabb információkat és jelenti a szerződés tartalmát.²⁵ Ezt az okiratot az utasnak a szerződés megkötése után ki kell szolgáltatni. A szerződést nem kell írásba foglalni, szóbeli úton – pl. telefon útján – is létrejöhét.

Ennek az okiratnak a törvény rendelkezései szerint egyedileg előírt tartalmi elemekkel kell rendelkeznie. Különösképpen tartalmaznia kell mindazokat az adatokat, amelyeket a tájékoztató tartalmazott, a végérvényes rendeltetési helyre vonatkozó információkat stb. További szükséges adat az oda- és visszaút ideje és helye; kirándulások, a díjban benne foglalt további kikapcsolódási lehetőségek; esetleges biztosítás; az előre fenntartott díjemeléssel kapcsolatos bizonyos feltételek bekövetkezése esetére.

Az utasnak figyelnie kell különösen arra, hogy mindazok az egyedi kívánságok, melyeket a szervező akceptált, az okiratba felvételre kerüljenek, eltérő esetben később nehézséget okozhat számára annak utólagos bizonyítása, hogy ezekben a körülmények-

²⁴ ERNST FÜHRICH: Das neue Reiserecht nach der Umsetzung der EG-Pauschalreise-Richtlinie, *NJW* 1994, 2446; LV, S. 2450.

²⁵ Palandt, LV, Anh zu §§ 651a – 1, § 3 Rdn. 1. VERONIKA PAETZOLD: *Pauschalreisen und Recht in Deutschland und in der Schweiz*. Handelskammer Deutschland–Schweiz, 1996. 20. p.

ben megegyeztek. Ilyen lehet, pl. egy bizonyos repülőtársaság megjelölése, melyet igénybe kíván venni az utas.

Az okiratnak valamennyi esetben tartalmaznia kell az utazás ellenszolgáltatásának és megfizetése módjának megjelölését.

A legtöbb esetben az utazásszervező a megkötendő szerződéshez általános szerződési feltételeket használ. Ha ilyen eset forog fenn, úgy az utassal közölni kell az ÁSZF-et, mielőtt a konkrét szerződés megkötésre kerülne. Mivel az ÁSZF többnyire a tájékoztatóban (utolsó oldalon) szerepel, elegendő az okiratban az arra való utalás, ha a tájékoztatót az utas rendelkezésére bocsátották.

Magyar jog

1. Információs kötelezettség

a) A tájékoztató tartalma tekintetében

A magyar utasok által szabadidős tevékenységként számon tartott utazást a fogyasztó alapvetően saját szervezésében, vagy utazási irodák szolgáltatásának igénybevételével bonyolítja. A szervezett módon utazni kívánók számos utazási vállalkozás szolgáltatását vehetik figyelembe, amelyek programjaikat időszakosan megjelenő kiadványaikban hirdetik. Az utazási vállalkozók az utazás feltételeit, részletes programját, az utazással kapcsolatosan szükséges információkat többnyire tájékoztatóban, prospektusokban teszik közzé. A technikai fejlődés előrehaladtával az írott sajtó mellett igénybe veszik az elektronikus sajtó által nyújtott hirdetési lehetőségeket is. Egyre több utazási iroda hozott létre és működtet saját honlapot, melyeken keresztül lehetővé teszik az általuk kínált programok közötti keresést, térképes tájékoztatást nyújtanak, illetőleg némely honlapon keresztül az utas repülőjegy-foglalást is foganatosíthat. Az utazási vállalkozó által közölt tájékoztatónak az úttípustól függően egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell.²⁶

- az utazási vállalkozó nevét, székhelyét, a Gazdasági Minisztérium Engedélyezési és Közigazgatási Hivatala által történt nyilvántartásba vétel számát, telefonszámát és adószámát;
- az úticélt, az útvonalat, az indulás pontos helyét és időpontját és a jelentősebb tartózkodási helyeket;
- a szálláshely típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával, helyét, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát;
- a díj forintban meghatározott összegét, és hogy ez mely szolgáltatásokra nyújt fedezetet, a befizetendő előleget, a díj fennmaradó részét és megfizetésének rendjét;
- a személyek szállításának eszközét és annak jellemzőit, az utasosztályokat, valamint az utasok által elfoglalható helyet (pl. kabin- vagy hálóhely hajón, hálófülke vonaton);
- az étkezésekre vonatkozó tájékoztatást;
- azokat a programokat, amelyeket az utazási vállalkozó a díj ellenében nyújt;
- a fakultatív programokon való részvétel feltételeit;

²⁶ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 3. § (1) bek.

- azt a legalacsonyabb létszámot, amely feltétele az utazás elindításának, és a határidőt, ameddig az utazási vállalkozó az utazásnak ez okból történő elmaradásáról az utast értesíteni köteles;
- az igénybe vehető biztosításokat;
- a vízumkötelezettségre és az egészségügyi előírásokra vonatkozó tájékoztatást, valamint
- a célországban jellemző éghajlatra, életmódra, étkezési és közlekedési szokásokra, továbbá a célországnak utazási szempontból jelentős, de a hazaitól eltérő szabályaira és szokásaira vonatkozó ismertetést.

A tájékoztatóban leírt feltételektől az utazási vállalkozó nem térhet el. Az eltérés az utazási vállalkozó részére – kivételesen, indokolt esetben – csak akkor lehetséges, ha ezt a jogát kifejezetten fenntartotta, és a változásokat a szerződés megkötése előtt az utassal közölte. A változásokról való tájékoztatás megtörténtét az utazási szerződésnek tartalmaznia kell.²⁷

b) Az utazási szerződés megkötése előtti tájékoztatási kötelezettség

A Ptk. idevonatkozó szabályai szerint és a kialakult joggyakorlat következtében a feleket a szerződés megkötését megelőzően együttműködési és tájékoztatási kötelezettség terheli.²⁸

Ez az utazási vállalkozóra az utazással kapcsolatos valamennyi mind általa, mind pedig az utas által lényegesnek és jelentősnek minősített körülményre kiterjedő tájékoztatás terhét hárítja. Ez konkrét esetben²⁹ kiterjed a szállás kiválasztása előtt annak elhelyezkedését, fekvését, illetőleg megközelíthetőségét érintő részletes tájékoztatásra egyaránt.

Ha a vállalkozó tájékoztatót nem tett közzé, köteles az utazási szerződés megkötése előtt az utast legalább a következőkről írásban tájékoztatni³⁰

- az érintett országokban érvényes vízumelőírás, különös tekintettel a vízum megszerzésének és érvényességének időtartamára;
- az utazás során érintett országokban való tartózkodáshoz szükséges egészségügyi előírásokról;
- az utazás közbeni megállások és átszállások idejéről, helyéről, időtartamáról és az utas által elfoglalható helyről, annak részletes megjelölésével (pl. kabin vagy hálóhely hajón, hálófülke vonaton);
- az utazással kapcsolatos biztosítási szerződések megkötésének lehetőségeiről és módjáról.

A tájékoztatás megtörténtét az utazási szerződésben fel kell tüntetni, melynek tényét az utas az aláírásával igazolja.³¹

²⁷ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 3. § (2) bek.

²⁸ Ptk. 205. § (4) „A felek a szerződés megkötésénél együttműködni kötelesek, és figyelemmel kell lenniük egymás jogos érdekeire. A szerződéskötést megelőzően is tájékoztatniuk kell egymást a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről.”

²⁹ BH 1998. 278.

³⁰ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 4. § (1) bek.

³¹ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 4. § (2) bek.

c) Az utazás megkezdése előtti informálási kötelezettség

Az utazási vállalkozó információs kötelezettsége az utazás megkezdése előtti tájékoztatást is magában foglalja. Az utazási vállalkozó e kötelezettségét az utazás megkezdése előtt hét nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor – köteles írásban fogantatosítani. A tájékoztatás a következőkre kell, hogy kiterjedjen:

- az utazási vállalkozónak az utazás célállomásán található magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselőjének nevről, címéről és telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az utas számára az utazási vállalkozóval történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazási irodáról, amelyhez az utas szükség esetén segítségért fordulhat,
- kiskorú külföldi utazásainak vagy tartózkodásának esetében a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekért felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatteremtés lehetőségéről.³²

2. Az utazási szerződés létrejötte és tartalma

A jogszabály az utazási szerződésre írásbeli formát rendel, melynek egy példányát az utasnak át kell adni. Az utazási szerződés, illetőleg a tájékoztató nem tartalmazhat az utast félrevezető feltételeket. (például: kép-tengerparti szállodáról, a valóságnak nem megfelelő megközelítési lehetőség, szolgáltatásokra vonatkozó félrevezető tájékoztatás stb.)

Az utazási szerződés megkötése és tartalma tekintetében a 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet nyújt segítséget. A jogszabály részletesen megjelöli milyen kötelező tartalmi elemekkel rendelkezőnek kell lennie a felek között megkötendő utazási szerződésnek. Így mindazokra a körülményekre ki kell térnie, melyeket az utazási vállalkozó által közzétett tájékoztatónak tartalmaznia kell, illetőleg az utazás közbeni megállásokra és átszállásokra, valamint a biztosítási szerződés megkötésének lehetőségére vonatkozó informálást. Mindezen túlmenően az utazási szerződésnek tartalmazni kell továbbá³³

- az utas nevét és lakcímét;
- az utazás kezdetének és befejezésének helyét és időpontját;
- az utas által megrendelt szolgáltatásokat;
- a részvételi díjban nem szereplő külön felszámításra kerülő díjakat (pl. üdülőhelyi díj, adó, horgonyzási díj);
- azt a határidőt, ameddig az utas költségtérítési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől;
- az utasnak azt a kötelezettségét, hogy a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását közölni;
- annak a biztosítónak vagy pénzügyintézetnek a megnevezését, amellyel az utazási vállalkozó a külön jogszabályban előírt vagyoni biztosítékre vonatkozóan szerződést kötött.

³² 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 5. §.

³³ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 6. § (1) bek.

Az utazási szerződésnek tartalmaznia kell azt is, hogy a díj magában foglalja-e a baleset, betegség, és poggyász-, illetve az elállás kockázatára vonatkozó biztosítás díját.³⁴

Amennyiben az utas által igénybevett utazás a 24 órát nem haladja meg és szállás-hely-szolgáltatást nem tartalmaz, úgy a szerződésben elegendő a feleken túlmenően megjelölni az utazás napját, a célállomást, a személyek szállításának eszközét, a programot, az egyéb szolgáltatást és a részvételi díjat.³⁵

Az esetek döntő többségében az utas az utazási vállalkozó által közzétett prospektusokban szereplő utazási lehetőségek közül választ. Így amennyiben szervezett utat vesz igénybe, az utazás során egyedi igényei kevésbé vehetők figyelembe. Az utazási vállalkozók által közzétett prospektusok általában a tájékoztató legelején, illetőleg legvégén szerepeltetik az utazási szerződésre irányadó általános szerződési feltételeiket legtöbb-ször utazási feltételek, vagy általános utazási és fizetési feltételek stb. megjelölés alatt. Amennyiben az utazási vállalkozó ilyen tájékoztatót tesz közzé, úgy a blanketta utazási szerződésben elegendő a tájékoztatóra utalni. A tájékoztatóra történő utalást akként kell tekinteni, hogy az utas mind a tájékoztatóban, mind pedig a blankettaszerződésben rögzítetteket ismeri, s az utazási szerződést ennek tudatában és figyelembevételével kötötte az utazási vállalkozóval.

Utazási szerződés az utas egyedi feltételei, igényei maradéktalan figyelembevételével is köthető. Az utas egyedi megrendelése alapján kötött szerződésnek tartalmaznia kell az utas nevét és lakcímét; az utazási vállalkozó nevét, székhelyét, nyilvántartásba vételének számát, telefonszámát és adószámát; az utas által igényelt szolgáltatás megjelölését, igénybevételének idejét; a szolgáltatást nyújtó megjelölését; valamint a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díját.³⁶

Úgy vélem említést kell tennünk az utazási szolgáltatások piacán jelenleg tapasztalható technikai fejlődésről is. Ma már senki nem lepődik meg azon, hogy számtalan, utazási szolgáltatást kínáló honlap áll rendelkezésünkre, melyek igyekeznek a legmesszebbmenőkig kiszolgálni a potenciális ügyfelek igényeit. Elegendő a keresőbe az utazás kulcsszót beütnünk, s máris számos honlap elérhetőség áll rendelkezésünkre. A honlapot üzemeltetők minden igényt kielégítően számos, utazással összefüggő egyéb szolgáltatást is nyújtanak. Így tartalmaznak menetrendeket (busz, metró, trolí, villamos, reptér, vasút stb.), biztosítási tarifákat, időjárás jelentést, térképet, pénzváltási számítási módokat, akciókat, autóbérlési lehetőséget, orvosi tanácsokat, utazási horoszkópot.

A technika e piacra is érvényes betörését mi sem jellemzi jobban, hogy az egyik kutatóvállalat szerint 2005-re több mint huszonhárom millió ember fogja majd mobiltelefonját utazási szolgáltatás megvásárlására használni. A tanulmány szerint a növekedés jelentősebb részére 2003 és 2005 között fog sor kerülni, a technológia és az alkalmazások hozzáférhetővé válásával egy időben (www.mailtronic.hu/e-kereskedelem online)

³⁴ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 6. § (3) bek.

³⁵ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 6. § (6) bek.

³⁶ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 6. § (7) bek.

Az ellenszolgáltatás emelése

1. Svájci utazási jogban

A szerződésben rögzített összeg csakis és kizárólag akkor emelhető, ha a szerződésben ez a lehetőség kifejezetten biztosított. Nem elegendő, ha az erre vonatkozó információt a tájékoztató, vagy más információs eszköz tartalmazza. A szerződésnek pontos kritériumokat kell tartalmaznia az új ár kialakítására vonatkozóan.

A díj emelésének lehetősége csakis a szervező – és nem a közvetítő – részére biztosított, hiszen az Art. 7 PRG az utazási díj emelését szerződésmódosításnak tekinti, ami az Art. 8 PRG alapján csak az utazásszervezőt illeti meg.

A díj emelését az utazás megkezdése előtti legalább három héttel korábbi időpontban kell az utassal közölni. Későbbi díjemelésre nincs lehetőség.

Valamennyi díjemelésnek egyedileg megalapozottnak kell lennie, melynél a következő okok jöhetnek figyelembe:

- a szállítási költségek emelkedése,
- bizonyos szolgáltatások díjának emelkedése (pl. kikötői, reptéri illeték stb.),
- a foglaláskor érvényes átváltási díj változása.

A díj több mint 10 %-os emelése jelentős szerződésmódosításnak minősül, melyet a szervezőnek haladéktalanul közölnie kell az utassal, aminek következményeként az utas kártérítés, illetőleg kártalanítás nélkül elállhat a szerződéstől.

2. Német utazási jogban

A szervező csak akkor emelheti a díjat, ha ez a szerződésben kifejezetten rögzítésre került. A szerződésnek tartalmaznia kell az új ár kialakítására vonatkozó körülményeket is. Az okmányban kifejezetten rögzíteni kell a díj emelése és annak meghatározásának kritériumait.

A díj emelését az utassal a tervezett indulás előtti legalább három héttel kell közölni. Az a közlés, amelyet ezt követően foganatosítottak érvénytelen.

A díj emelését csak a szállítási költségek emelése, bizonyos díjak, mint például a kikötői, reptéri illeték emelése, vagy az árfolyam változása alapozhatja meg.

Ha az utazási díj mértékét több mint 5 %-kal emelik, az utas a szerződéstől elállhat. Ehelyett azonban igényelheti egy legalább ugyanolyan jellegű más utazás igénybevételét is.

Ha a díj emelésének lehetőségét blankettaszerződés tartalmazza, vagy olyan kikötést alkalmaznak, miszerint „a változtatás joga fenntartva”, ez a klauzula a § 651a Abs. 3 BGB és a § 11 Nr. 1 AGBG³⁷ együttes értelmezése szerint csakis és kizárólag akkor hatályos, ha a szerződéskötés és az utazás megkezdése között több mint 4 hónap telt el.³⁸

3. Magyar utazási jogban

Az utazási szerződésben megjelölt díjak emelése tilalmazott. Ez alól egyetlen kivételt ismer a jogszabály: csak akkor emelhetők az utazási díjak, amennyiben azok emelése lehetőségéről az utazási szerződés kifejezetten rendelkezik. A díj emelésének indokát az utassal írásban közölni kell.

³⁷ Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

³⁸ Führlich, LV, S. 2447.

A díj emelésére csakis és kizárólag a következő esetekben kerülhet sor:

- ha a közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszabási vagy hatósági ára;
- az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, illetőleg
- a szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza forintárfolyama időközben változik.

A megemelt díjtételek kialakítása során figyelemmel kell lenni a költségek emelkedésének mértékére, s azt azzal arányosan kell meghatározni.³⁹

A jogszabály további megkötést tartalmaz: így az utazási díjak az indulást megelőző 20 napon belül – még a fentebb megjelölt körülmények megvalósulása esetén – sem emelhetők. Ha a díj emelkedésének mértéke a 10 %-ot meghaladja, úgy az utas gyakorolhatja ellátsági jogosultságát.

A szerződés módosítása és az utazás lemondása

1. Svájc

A szerződés módosítására vonatkozó jogosultság

Csakis és kizárólag a szervező – és nem a közvetítő, vagy a fogyasztó – jogosultsága a szerződés módosítása. A szervező azonban a szerződés módosítását a közvetítő útján közli az utassal.

A szervező szerződésmódosítási jogát csak akkor gyakorolhatja, ha azt a szerződés kifejezetten tartalmazza. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ami a díj emelésével van összefüggésben. A szervező díj emelésére vonatkozó szerződésmódosítási joga közvetlenül a törvényből ered. Ha a szerződésben körülírt szolgáltatás módosításáról van szó – anélkül, hogy ez bármilyen kihatással lenne a díj emelésére –, az a szerződés tartalmának módosítását vonja maga után, és a fentebb rögzített szabályozásból következően a szervező a tájékoztató adatait is csak akkor módosíthatja, ha a tájékoztató kifejezett lehetőséget tartalmazott a módosításra vonatkozóan.

Jelentős szerződésmódosítás

Az Art. 8–10 PRG rendelkezik a „jelentős” szerződésmódosításról. A jelentős szerződésmódosítás egy fontos szerződéses kikötés, szerződési pont valamely jelentős módosítását jelenti. Fontos szerződési kikötések mindenekelőtt azok, amelyek különösen jelentősek az utas szemszögéből. Ilyen például az utazás kezdetének és végének időpontja, a tartózkodás helye, tartama, szállítási eszköz, a szállás fekvése, az elhelyezés kategóriája, főbb ismérvei.

A jelentős szerződésmódosítás következményei

Lehetséges, hogy a szerződés jelentős módosítása ellenére az utas elfogadja a módosított feltételeket. Ebben az esetben a korábban megkötött szerződés a megváltoztatott tartalma szerint hatályos a felek további relációjában.

³⁹ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 8. § (1) bek.

Az utast megilleti a szerződéstől való visszalépés joga is. A szerződés lényeges módosítása miatti visszalépés miatt az utasnak semmiféle kártérítést nem kell fizetnie. Az utas amilyen gyorsan csak lehetséges kérheti az általa befizetett teljes összeg visszafizetését. Ezzel a közte és a szervező, illetőleg közvetítő között létesített szerződéses viszony megszűnt. Az utas a visszalépést követően rendelkezik a következő lehetőségekkel is:

- igényelhet egy másik ugyanolyan, vagy magasabb kvalifikátumú Pauschalreise-t, ha a szervező vagy közvetítő azt felajánlja neki, vagy
- részt vehet egy alacsonyabb kategóriájú Pauschalreise-n és a díjkülönbözet visszafizetését igényelheti.

Ha az utas az első megoldást választja, úgy nem kell a magasabb kategóriájú út miatt adódó díjkülönbözetet megfizetnie.⁴⁰

Az utazás lemondása, visszamondása

Ha az utazást az elindulás időpontja előtt mondják le, úgy a szerződés nem teljesítése, teljesedésbe nem menése miatt kártérítésre tarthat igényt az utas. Az AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen; Általános Ügyleti Feltételek) értelmében akkor megengedett az utazásszervező lemondási joga, ha megjelöli, hogy az utasnak a lemondás következtében – a következőkben megnevezett három kivétel esetén kívül – a szerződés nem teljesítése miatt kártérítési igényt állapít meg. Ezek a kivételek az alábbiak:

- Ha a szervező az utazást az utas személyében fellelhető körülmények miatt annullálja, úgy nem keletkezik semmilyen igényjogosultság, különösképpen kártérítési igényjogosultság.
- Ha az annullálásra annak okán került sor, hogy nem töltődött fel a minimális résztvevői létszám, és a lemondást a szervező az utassal a szerződésben meghatározott határidőn belül írásban közölte. Ez a kivétel csak akkor alkalmazható, ha a szerződésben a minimális résztvevői létszám is megjelölésre került.
- Ha az utas a lemondást nem fogadja el, úgy azok az igényei keletkeznek, mint amelyek fentebb, a szerződés lényeges módosításánál megjelölésre kerültek. Tehát amilyen gyorsan csak lehet, kérheti az általa befizetett összeg visszafizetését, illetőleg az alternatívaként felajánlott utazásokat igényelheti.

2. Németország

A szerződésmódosításra vonatkozó jogosultság

A német utazási jog a lényeges utazási feltételek szerződéskötés után bekövetkező megengedett módosítása következményei szabályozására korlátozódik, ami azonban semmilyen rendelkezést nem tartalmaz annak meghatározására. Mivel a szerződés feltételeinek módosítása a szerződés módosítását eredményezi, ezért ez csak akkor megengedett, ha a szerződés erre vonatkozó kifejezett rendelkezést tartalmaz.⁴¹

⁴⁰ Botschaft I, LV, S. 250.

⁴¹ Palandt, LV, § 651a Rdn. 10.

Lényeges szerződésmódosítás

A „lényeges szerződésmódosítás” fogalma a német utazási jogban nem szerepel. A § 651A Abs. 4 S. 2 BGB-ből az következik, hogy az utas „erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung” esetében visszaléphet a szerződéstől. Az ilyen esetekben lehet lényeges szerződésmódosításról beszélni.

A jelentős utazási szolgáltatásnak minősül különösképp az a szerződési feltétel, ami a Reisebestätigungban szerepel.

Az egyedi eset körülményei határozzák meg mely módosítás tekinthető jelentősnek. A joggyakorlat szerint a módosítás akkor jelentős pl. ha a célállomás módosul (Indonézia helyett Kréta vagy Gran Canaria). Jelentéktelen módosításnak minősül pl: ugyanazon a helyen a hotel módosítása, ha a hotel ugyanabba, vagy egy magasabb kategóriába tartozik.

Közvetlenül a törvényből adódóan lényeges utazási szolgáltatás jelentős módosításának minősül az ellenszolgáltatás mértékének több, mint 5 %-kal való emelése is.

A jelentős szerződésmódosítás következményei

Ha az utas a megváltozott feltételű utazáson részt kíván venni, úgy a szerződés a megváltozott utazási szolgáltatással, illetőleg megváltozott ár tartalommal hatályos tovább.⁴²

Az utas a lényeges szerződésmódosítás következtében vissza is léphet a szerződéstől. A visszalépés következményei a §§ 346 ff. BGB-ből következnek; különösképpen az utas befizetett ár visszakövetelésére vonatkozó jogosítványa.

A szerződéstől való visszalépés helyett az utas igényelhet egy legalább ugyanolyan feltételrendszerű más utazáson való részvételt, de csak akkor, ha a szervező abban a helyzetben van, hogy egy ugyanolyan utat fel tud ajánlani kínálatából az utasnak anélkül, hogy az utasnak többletköltség fizetési kötelezettsége keletkezne. Ha az utas elfogadja ezt az ajánlatot, úgy egy új utazási szerződés jön létre közöttük.

Az utazás lemondása

A német utazási jogban az utazás lemondását úgy szabályozzák, miként a lényeges utazási szolgáltatás módosítását.

Az utazás lemondásánál a szervező visszalép az utazási szerződéstől azzal a következménnyel, hogy a már teljesített fizetést vissza kell szolgáltatnia az utasnak. Az utas azonban igényelhet egy másik utazáson való részvételt is.

3. Magyar utazási jog

A szerződés módosítása

A jogszabály az utazási szerződés módosítására a megkötésére vonatkozó szabályok alkalmazását rendeli. Amennyiben az utazási vállalkozó az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen kívánja módosítani az utast a következő jogok illetik meg:⁴³

- a) Az eredetivel azonos értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazási vállalkozónak lehetősége van. Ha a helyettesítő szolgáltatás

⁴² Palandt, LV, § 651a Rdn. 13.

⁴³ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 11. § (2) bek., 10. § (2) bek.

magasabb értékű, a díjkülönbözet az utast terheli, ha alacsonyabb értékű, az utazási vállalkozó köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.

- b) Követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után évi 20 % mértékű kamat megfizetését.

Svájci utazási jog

Az utazástól való visszalépés

A PRG nem tartalmaz semminemű rendelkezést az utazásnak utas részéről történő annullálására.

A szervező ezt a kérdést a saját AGB-jében szabályozza.

A „Schweizerischer Reisebüro-Verband” tagjai részére a következő „Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen”-t ajánlja:

„4.3 Annulationskosten

Ha az utazás az utazás megkezdése előtti kevesebb, mint 22 nappal kerül lemondásra ... akkor a következő kidolgozott összegeket kell annullációs költségként megfizetni:

az utazás kezdete előtt	21–15 nappal	20 %-a,
	14– 8 nappal	40 %-a,
	7– 0 nappal	80 %-a az ellenszolgáltatásnak” ⁴⁴

Német utazási jog

Az utas visszalépési joga

Az utas az utazás megkezdése előtti bármikori időpontban visszaléphet az utazási szerződéstől. A szervezőnek ezáltal igénye nyílik a megállapított ellenszolgáltatás megfizetésére, illetőleg kártalanításra.

A visszalépési jog gyakorlása nem igényel semmilyen formát, az megvalósulhat akár szóban is.

A szervező kártalanítása

Az utazásszervező az utas visszalépési joga gyakorlása esetében meghatározott mértékű kártalanításra tarthat igényt.

A legtöbb utazási szerződés tartalmaz rendelkezést arra vonatkozóan, hogy milyen átalányösszeget kell az utazásszervező kártalanításaként fizetni. Amennyiben a szerződés erre vonatkozó rendelkezést tartalmaz, úgy más mértékű átalány érvényesen nem fizethető.

⁴⁴ VERONIKA PAETZOLD: *Pauschalreisen und Recht in Deutschland und in der Schweiz*. Handelskammer Deutschland–Schweiz, 1996. 36. p.

*Magyar utazási jog***Az elállás joga**

Az elállás jogosultsága mind az utazási vállalkozót, mind pedig az utast megilleti.

Az utazási vállalkozó legkésőbb, az utazás megkezdése előtt 15 nappal írásban tett nyilatkozattal állhat el az utazási szerződéstől. Az utazási vállalkozó elállási jogát csak a jogszabályban megjelölt körülmények fennállása esetén gyakorolhatja:⁴⁵

- a) az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható – az emberi életet és egészséget, illetve a vagyónbiztonságot veszélyeztető – külső körülmény veszélyeztetni,
- b) a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, feltéve, hogy ezt a jogát az utazási szerződésben kikötötte.

Az utazási vállalkozó elállása esetén az utast a következő jogosultságok illetik meg:⁴⁶

- a) Az eredetivel azonos értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazási vállalkozónak lehetősége van. Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű, a díjkülönbözet az utast terheli, ha alacsonyabb értékű, az utazási vállalkozó köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.
- b) Követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után évi 20 % mértékű kamat megfizetését.

Az utas elállási jogát az utazás megkezdése előtt írásban tett nyilatkozattal bármikor gyakorolhatja. A jogosult elállhat az utazási szerződéstől, ha azt a kötelezett a vele közölt feltételek szerint nem tudja teljesíteni (FPK 1995/31).⁴⁷ Ha az utas azért áll el, mert a díj emelkedésének mértéke a 10 %-ot meghaladja, vagy az utazási vállalkozó az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, illetőleg a program lényegesen megváltozott, az utast ugyanazok a jogosítványok illetik meg, melyeket az utazási vállalkozó elállása esetén gyakorolhat.⁴⁸

⁴⁵ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 10. § (1) bek.

⁴⁶ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 10. § (2) bek.

⁴⁷ Perbeli esetben utas és az utazási vállalkozó olyan tartalmú utazási szerződést kötött egymással, mely szerint az utas az olaszországi Bibionében 2 db, egy épületben levő apartmant foglalt le, egyidejűleg 2x25.000 Ft előleget befizetett. Az egyik apartman végső ára 48.500 Ft volt, a másiké pedig 51.700 Ft. A felperes számára az alperesi utazási iroda kiválasztásánál az volt a döntő, hogy a két apartman egy épületben legyen, mert így a saját két kiskorú gyermekének, valamint a felperessel és a feleségével utazó baráti házaspár két kiskorú gyermekének közös felügyeletét meg tudták volna oldani. A részvételi díjból még fennmaradó 52.400 Ft utazási költséget a felperes 1993. június 22-én kiegyenlítette. 1993. július 20-án a felperes személyesen megjelent az alperesi utazási irodában, és akkor kapott tájékoztatást arról, hogy a lefoglalt szálláshelyek közül csak az egyiket tudják biztosítani. Az alperesi utazási iroda 1993. július 22-én visszatérített a felperes részére, 49.600 Ft-ot (az egyik apartman díját), a másik apartmanért kifizetett díj visszafizetését azonban megtagadta. A felperes keresetében kérte, hogy a bíróság kötelezze az alperest az általa vissza nem fizetett másik apartman díjával kapcsolatban 52.800 Ft, annak 1993. július 22-től járó kamatai és a perrel felmerült költségei megfizetésére. A felek között megkötött utazási szerződésben rögzített utazási feltételek 13. pontja szerint, ha az alperes az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. Az alperes nem tudta teljesíteni azt a feltételt, amelyhez a felperes a szerződés megkötésétől fogva végig ragaszkodott, hogy az utazásban résztvevő két család egy épületben levő két apartmanban kerüljön elhelyezésre. Ezért a felperes jogosan állt el az alperessel kötött szerződéstől, és elállása folytán a szerződést megelőző eredeti állapotot kell helyreállítani, ami azt jelenti, hogy az alperes köteles a felperes által befizetett teljes összeg visszafizetésére. FPK 1995/31. CompLex CD Jogtár – Döntvénytár.

⁴⁸ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 11. § (2) bek.

Ha az utas elállási jogát nem a fentebb megjelölt okok folytán gyakorolja, úgy az utazási vállalkozó a szerződésből eredő, addig felmerült költségei megtérítését igényelheti, ez azonban a befizetett díj összegét nem haladhatja meg. Az utazási vállalkozó nem tarthat igényt költségtérítésre, ha az utas az elállási jogát legkésőbb az utazás megkezdése előtt 35 nappal, vagy az utazási szerződésben az elállásra meghatározott időtartamon belül gyakorolja. Az utazási szerződésben azonban 35 napnál korábbi határidő csak akkor határozható meg, ha a külföldi közreműködő az elállásra 30 napnál korábbi határidőt kötött ki.⁴⁹

Az utas elállása esetére fizetendő „költség térítés”-re vonatkozó jogszabályi rendelkezést igen sajátosan értelmezik az utazási irodák. Az utazási irodák által alkalmazott általános szerződési feltételek, illetőleg blanketta szerződések – annak függvényében, hogy az utazás lemondására az utazás megkezdése előtti hanyadik napon kerül sor – a részvételi díj bizonyos százalékában jelölik meg az utas által kifizetendő összeget. Az ekként megállapított összeg az esetek túlnyomó részében (jóval) meghaladja az utazási vállalkozó lemondásig felmerült összes költségét. Az utazási irodák oldaláról ez jelentkezik egyfajta „kalkulációs könnyítésként”, hiszen így elmaradhat a felmerült költségek sokszor igen bonyolult megállapítása és összegzése. Másrészt az utazási szolgáltatás „le nem mondására” ösztönzi az utazási szolgáltatás igénybevevőjét, hiszen az igen magas mértékekben megállapított összegek visszatartó hatást fejthetnek ki.

Az utazási vállalkozók ezen „szokása” szöges ellentétben áll a kormányrendelet szellemével, hiszen az abban foglalt szabályoktól csakis és kizárólag az utas javára lehet eltérni. Márpedig ez a generális, százalékos megállapítás sok esetben sérti az utasok érdekeit.

Az utazási vállalkozók sajátos jogértelmezését jól szemlélteti néhány gyakorlati példa:

A Kartago Travel az indulás előtti harmincadik napig a részvételi díj 10 százalékát, a huszadik napig pedig a 30 százalékát követeli, és további 3.000,- Forintot számít fel bármilyen módosítás esetén, így visszalépéskor csakúgy, mint például akkor, ha a választott szállodán vagy indulási időponton változtat az utas.

A Sahara Tours az előbbihez hasonlatos gyakorlatot követ azzal, hogy a 3.000,- Forintos külön díjat nem számítja fel.

A Wést Travel a harmincötödik és a tizennegyedik nap közötti elállás esetén a részvételi díj 40 százalékát jelöli meg elállási díjként.

A Best Reisen a harmincötödik és a tizenötödik nap között a részvételi díj 25 százalékát, azt követően pedig az 50 százalékát határozza meg.⁵⁰

Az Apollon Travel az alábbi kötbérköltségek megfizetésére kötelezi az utast: az utazás megkezdése előtti 30. napig 500,- Ft/fő; 30–21. napig a részvételi díj 25 %-a, 20–10. napig 50 %-a, 10–4. napig 85 %-a, 4 – az indulás napjáig, illetve meg nem jelenés esetén a teljes részvételi díj 100 %-a. (A részvételi díjhoz hozzászámítva a fakultatív programok díját is.)

A Kompas Touristik International Kft –t a harmincadik és tizenötödik nap közötti elállás esetén a részvételi díj 40 %-a, tizennegyedik és ötödik nap közötti elállás esetén 50 %-a, az ötödik napon belüli elállás esetén, továbbá, ha az utas az utazási szerződéstől

⁴⁹ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 11. § (3) bek.

⁵⁰ GÁL ZSUZSA: Szabályellenes szerződések – Az utasok nem tudják, de pénzüket visszaszár. *Népszabadság* 2002. február 27.

szabályosan nem áll el, de az utazáson bármely, a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz részt (pl. betegség) a részvételi díj 100 %-a.

A QUAESTOR TRAVEL Utazási Iroda utazási feltétele szerint ha az utas az utazást megelőző harminöt napon belül áll el, az alábbi kötbérösszegeket köteles megfizetni: harmincötödik és tizenötödik nap között a részvételi díj 40 %-a, tizennegyedik és nyolcadik nap között 50 %-a, hetedik és negyedik nap között 75 %-a, harmadik naptól az utazás megkezdéséig 100 %-a.

Az utazási irodák által használt kikötések kapcsán indult peres eljárásban a bíróságok rendre kimondják ezen szerződési kitételek semmiségét azok kormányrendeletbe ütközése miatt. A gyakorlatban egymásnak ellentmondó vélemények, illetőleg határozatok szület(t)nek annak tekintetében, hogy hatóság feladat-, illetőleg hatáskörébe tartozik a kormányrendeletben foglalt követelmények betartatásának kikényszerítése. Van olyan bírósági ítélet, mely jóváhagyja az illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség e tárgyban született határozatát, s van olyan határozat is, amely a bíróság hatáskörébe utalja ezen kérdések rendezését⁵¹.

Jótállás, szavatosság

1. Svájc

a) A hiány előfeltételei

A PRG semmilyen közelebbi meghatározást nem tartalmaz arra nézve mikor tekinthető az utazás kellékhianyosnak, illetőleg hibásnak. A gyakorlatban a „Mangel bei der Erfüllung des Vertrages”-ről beszélnek. Az utazásszervező, illetőleg a közvetítő arra köteles, hogy az utazási szolgáltatást akként teljesítse, ahogy az a szerződésben megállapításra került.

Hibáról akkor beszélhetünk például, ha valamely megállapított szolgáltatás nem került teljesítésre. (pl. a komfortfokozat nem megfelelőisége, hiányzó étkezési ellátás, különböző turrák kiesése)

b) A hiányosságok kifogásolása

Az utasnak valamennyi, az adott helyen megállapítható hibát amilyen gyorsan csak lehetséges mind a helyi szolgáltatást-teljesítővel, mind az utazásszervezővel, illetőleg utazásközvetítővel közölnie kell. Ilyen szolgáltatás-teljesítő lehet például a szállítási vállalkozó, vagy az étkezési szolgáltatás kötelezettje. Ezek a személyek, illetőleg képviselőik általában a helyszínen, vagy legalábbis a közelben tartózkodnak, és így lehetőségük nyílik a hiányosságok kiküszöbülésére.

A szolgáltatón és helyi képviselőn kívül értesíteni kell a szervezőt és a közvetítőt is. Ennek okán kell a szervező, közvetítő, illetőleg a helyi képviselő elérhetőségi helyeit az utas rendelkezésére bocsátani, ahogy az a korábbiakban már jelzésre került.

A hibabejelentést írásban, vagy más megengedett formában kell foganatosítani. A hiányosságokat a bejelentésben pontosan körülírva kell szerepeltetni. Általános megjelölé-

⁵¹ Uo.

sek, mint pl. a repülőgép késése, a szoba tisztátalansága stb. nem elegendő. Az utasnak a saját érdekében biztosítani kell a bizonyítékokat is (pl. fénykép, tanúk).

c) Az utast megillető jogosultságok

ca) Megszüntetés, segítség, orvoslát

Ha az utas valamely hiányosságot megkifogásol, a szervező, közvetítő vagy a helyi képviselőjük köteles gyors megoldásról gondoskodni. Természetesen ehhez a gyors segítséghez szükség van a szolgáltatás-teljesítőre is, ami a hiányosság kiküszöbölésének időtartamát meghosszabbíthatja.

Ha a szolgáltatás-teljesítő nem tud, vagy nem akar segíteni a hiányosság megszüntetésében, úgy az utas általában a helyi képviselőhöz fordul.

cb) Önszegély

A német utazási jogtól eltérően a PRG nem tartalmaz semmilyen rendelkezést arra vonatkozóan, mekkora az az időtartam, ami után az utas, – amennyiben a szervező, illetőleg a fent megjelöltek nem orvosolják problémáját – a hibát maga orvosolhatja és kérheti kiadásai megtérítését. A PRG csak arról rendelkezik, hogy a fentebb megjelölt illetékeseknek azonnal kell intézkedniük.

A kárenyhítés és a tisztességes magatartás elvéből következően, bizonyos esetekben az utas önszegéllyel élhet. Pl. ha a hiány kiküszöbölése relatíve gyorsan, egyszerűen, és olcsón kivitelezhető és az önszegély egy nagyobb károsodástól óvja meg az utast. Természetesen akkor is önszegéllyel élhet, ha a szervező, közvetítő helyi képviselője rövid időn belül nem érhető el, és a probléma későbbi megoldása nem lenne lehetséges.

cc) Kiegészítési, kárpótlási intézkedés

Ha az elutazás után nyilvánvalóvá válik, hogy a megbeszélte szolgáltatások jelentős része nem teljesül, vagy ha a szervező megállapítja, hogy az előre tervezett szolgáltatások jelentős része nem teljesíthető, az utas szerződéses partnerétől igényelheti, hogy tegye meg a szükséges és megengedett előkészületeket ahhoz, hogy a Pauschalreise teljesíthető legyen. A szerződéses partnernek a gyors kiegészítő intézkedéseket meg kell tennie, pl. a szállítási eszköz cseréje által.

cd) Az utazási díj csökkentése

A svájci utazási jogban – ellentétesen a némettel – nincsen lehetőség az ellenérték csökkentésére arra az időre, míg a hiba fennáll. Az utas ugyanakkor igényelheti a szervezőtől, közvetítőtől a hiány következtében felmerült kárának megtérítését. Ha az ellenértéket még nem fizette ki, igényét érvényesítheti a fizetendő ellenszolgáltatás terhére. A legtöbb utazást azonban előre kifizetik. Ha az utazás hibás volt, az utas kárának az az összeg felel meg, amivel az utazás a szerződésben megjelölt utazással szemben kevesebb értékű volt. Ebben az összegben érvényesítheti az utas a kárpótlási igényét.

ce) A szerződés felmondása

A svájci jogban a jelentős hiányosságok esetén nem illeti meg az utast a szerződés felmondásának joga.

cf) Visszautazás, visszatérés

Ha nem lehetséges a szükséges előkészületek megtétele az utazás teljesítéséhez, vagy az utas a kiegészítési intézkedéseket fontos okból elutasítja, a szervezőnek gondoskodnia kell arról, hogy az utas az elutazás helyére visszatérhessen, vagy egy másik közösen megállapított helyre elutazhasson. Ez a kötelezettség csak akkor terheli a szervezőt, ha ez az elszállítási kötelezettség a szerződésben kifejezetten megjelölésre került.

cg) Kártérítés

Ha a kiegészítő intézkedéseket nagy valószínűség szerint elfogadja, úgy az utas igényelheti a megállapodott és a teljesített szolgáltatás közötti árkülönbség megtérítését. Ha az utasnak további kára keletkezett (pl. olyan költségek, amelyek szerződésszerű teljesítés esetén nem léptek volna fel), azokat érvényesítheti a szervezővel, ill. közvetítővel szemben. Ha semmilyen kiegészítő intézkedés nem lehetséges, vagy nyomós okból elutasítja azt az utas, ez a legtöbb esetben azt jelenti, hogy az utazás idő előtt befejeződött. A visszarendelés mellett a közvetítőnek, illetőleg szervezőnek meg kell fizetnie az ebből eredő kárt az utas részére. Ez további károkat is felöllelhet.

Az utas szerződéses partnere akkor is felel a szerződésszerű teljesítésért, ha a szerződésben meghatározott szolgáltatásokat más szolgáltatás-teljesítő teljesíti.

Ahogy az Art. 5 Abs. 1 90/314/EGK irányelv kimondja, a PRG három kivételt jelölt meg az alól a fő szabály alól, miszerint a szervező, közvetítő felel az utassal szemben:

– Az utas mulasztása

Ha a szerződés nem, vagy nem megfelelő teljesítése az utas mulasztására vezethető vissza, úgy a szerződéses partner nem tartozik felelősséggel.

– Harmadik személy mulasztása

Ez a harmadik személy olyan személy, aki nem a szerződésben megállapított szolgáltatás teljesítője.

– Vis major

pl. ha az utazási szerződés természeti katasztrófa, polgárháború miatt nem teljesül.

Nem vagyoni károk megtérítése

Az utas akkor igényelheti nem vagyoni kárának megtérítését, ha az utazási szerződés hibás teljesítése miatt személyiségi jogai csorbát szenvednek, az utazáshoz fűződő pihenési, kapcsolódási vagy egyéb céljai nem tudtak teljesülni. A joggyakorlat az immateriális sérelmek kielégítését (a fájdalomdíjon kívül) ezidáig csak a személyiségi jogok súlyos, jogellenes megsértése esetére ismerte el⁵².

⁵² VERONIKA PAETZOLD: i. m. 47. p.

d) Az igény korlátjai

Szerződéses korlátozás

A szerződés nem, vagy nem megfelelő teljesítéséből eredő személyi károkért való felelősség szerződésileg nem korlátozható. Minden más kárért való felelősség szerződésileg az ellenszolgáltatás kétszeres összegének erejéig korlátozható, ha nem súlyos gondatlanságból bekövetkezett károsodásról van szó.

Az igény érvényesítése

A PRG másként rendelkezik, mint a német utazási jog, ahol az utas aszervezővel, ill. közvetítővel szembeni igényét egy meghatározott időn belül kell, hogy érvényesítse. Az időbeli határt a kölcsönös bizalom csak akkor jelöli ki, ha a szerződéses partner arra következtethet, hogy az utas az igényét többé már nem érvényesíti.

Elévülés

A PRG nem tartalmaz idevonatkozóan semmilyen speciális rendelkezést, így az általános szabályok szerint az elévülés ideje 10 év.

2. Német utazási jog

a) A hiány

A német utazási jogban az utazás akkor minősül hiányosnak, ha az nem rendelkezik a biztosított tulajdonságokkal, vagy olyan hibát tartalmaz, amely a szerződésszerű, vagy szokásos használatot akadályozza, korlátozza.

A biztosított tulajdonságok különösen akkor hiányoznak, ha a szerződésben rögzített szolgáltatás nem teljesül.

Példa a hiányosságokra a bírói gyakorlatból:

- hiányzó vadászati lehetőség egy szafari útnál,
- tanulmányi kirándulás esetén jelentős programok elmaradása,
- szexuális zaklatás a hotelben egy alkalmazott és/vagy látogató részéről,
- hiányzó uticsomag...

b) A hiányosságok kifogásolása.

Ha az utas megállapítja valamely hiányosság fennforogását segítséget igényelhet. Az igénybejelentést a szervező helyi képviselőjénél kell eszközölni, akinek nevét és elérhetőségi helyét az utazás kezdete előtt közölték az utassal.

c) Az utast megillető jogosultságok

ca) Segítség

A segítségkérésnél figyelni kell arra, hogy a Reisebestätigung informálja az utast a hiányosság esetén érvényesíthető jogairól, illetőleg kötelezettségeiről. Így többek között meg kell határozni a segítségkérés időtartamát, mi a következménye annak ha azt az utazásszervező megtagadja, vagy ha a szerződés utas részéről történő azonnali felmondásra nyílik mód. Az utasnak tehát első sorban meg kell adnia a szervezőnek azt a lehetőséget, hogy segíthessen és a szerződés felmondása csak ezt követő törvényi határidőkkel lehetséges.

cb) Önségély

Az utas egy meghatározott időtartam elteltével élhet segítségkéréssel, amint azt az a. pontban megjelölésre került. Ha a segítség(kérés) ezalatt az idő alatt nem vezet eredményre, úgy az utas maga is önségéllyel élhet, és ennek kiegyenlítésére tarthat igényt. Erre az időtartamra vonatkozó rendelkezés nem alkalmazható arra az esetre, ha a segítség nem lehetséges, vagy azt a szervező elutasítja, vagy az azonnali segítség az utas méltányolható érdeke okán tilos.

cc) Kiegészítés

Eltérően a svájci jogtól, a német utazási jog nem tartalmaz olyan előírást, mely szerint az utas olyan előkészületek megtételét igényelhetné a szervezőtől, melyek az utazás megvalósulását segítenék elő. Ugyanakkor a joggyakorlat szerint a segítség rendelkezhet olyan jellemzőkkel, amelyek olyan használatot eredményeznek, mintamilyet a svájci jog tartalmaz.

cd) Az ellenérték csökkentése

Amennyiben az utazás hibás, úgy az ellenérték a hiba tartamára csökken. Ha az utas az árat már kifizette, a megfelelő összeget visszaigényelheti.

A joggyakorlatban kialakult az ellenérték százalékos csökkentésének gyakorlata. A Landgericht Frankfurt nyilvánosságra hozott egy tabellát,⁵³ amiből kiolvasható, hogy az egyes hiányosságok milyen mértékű százalékos csökkentést eredményeztek. A tabella segít az eljárási kockázat előzetes kalkulációjában azzal, hogy mindig az aktuális eset egyedi körülményeire kell koncentrálni.⁵⁴

Nem kérhető az ár csökkentése, ha az utas szándékosan közrehatott a hiányosság kialakulásában.

Néhány jogeset a gyakorlatból:

⁵³ Frankfurter Tabelle NJW 1985, 113 kiegészítve az NJW 1994, 1659 által. (Lásd a függelékben!)

⁵⁴ Tonner, LV, § 651c Rdn. 13.

- Ha a prospektusban szereplő megjelöléssel ellentétben hiányzik a lefoglalt hotelben a gyerekeknek szóló Miniclub, úgy az Amstgericht Hamburg ítélete szerint az utazási díj 10 %-kal csökkenthető.⁵⁵
- A prospektus szerint a kérdéses hotel mellett csak néha szállnak el a repülők, és ezek hanghatása nem zavaró. A perbeli esetben a repülők óránként 2–3 alkalommal repültek el a hotel mellett igen zavaró hanghatással. A bíróság 10 %-os díj csökkentést ítélt meg.⁵⁶
- Egy „all inclusive” út résztvevőjét nagyon zavarta a többi, alkoholtól befolyásolt és jó hangulatban lévő jókedvű vendég. Az utazás hibás teljesítése okán az utazásszervezővel szemben peres eljárást kezdeményezett. A Landgericht Kleve elutasította keresetét ítéletét arra alapozva, hogy „kézenfekvő és elismert tény, hogy az all inclusive utaknál az utasok alkohol fogyasztása lényegesen nagyobb, mint azoknál az utaknál, ahol az utasnak valamennyi alkohol tartalmú italért fizetnie kell.”⁵⁷
- Az egyik hotelbeli szállóvendég 12 DM/nap többletet fizetett azért, hogy a hotelbe kutyáját is magával vihesse. Úgy gondolta, hogy kutyáját az étteremben étkezteti. Az étterem vezetője azonban ezen óhaját nem akceptálta. Az utas az utazási szerződés hibás teljesítése okán beperelte az utazásszervezőt. A Landgericht Frankfurt keresetét azonban elutasította. A bíróság álláspontja szerint az utas által kifizetett plusz összeg a kutya elhelyezése és tartása miatti többletszolgáltatásokat fedezte. A hoteltulajdonos higiéniai okok és a többi szállóvendég igényei figyelembevétele okán elzárkózhatott a kutya étterembe való bevitele és étkeztetése elől.⁵⁸

A szerződés felmondása

Az utas akkor mondhatja fel a szerződést, ha az utazás valamely hiba következtében hiányosságot szenvedett, vagy ha az utazás a szervező által elismert, fontos hiányosság következtében nem az elvárt minőségűnek bizonyult.

A felmondás általában akkor megengedett ha a szervező egy, az utas által törvényileg meghatározott időtartamot elmulasztott anélkül, hogy segítséget nyújtott volna. Kivételes esetben nem szükséges az időtartam betartása, ha a segítség nem lehetséges, vagy azt a szervező elutasítja, vagy ha az azonnali felmondást az utas méltánylást érdemlő érdeke indokoltá teszi.

Visszaszállítás, visszautazás

Az utas igényelheti, hogy az utazásszervező az utas felmondása következtében a szükséges intézkedéseket tegye meg, így különösen a visszautazásáról gondoskodjék. Az utasnak ezen igénye azonban csak akkor indokolt, ha az utazási szerződés erre vonatkozó rendelkezést tartalmazott.

⁵⁵ AG Hamburg, Urteil vom 03. 08. 1999, RRA 2000, 143.

⁵⁶ Frankfurt/Main (gms) Az.: 2 C 861/99 (12).

⁵⁷ Landgericht Kleve Urteil vom 23. 11. 2000, AZ 6 S 369/00.

⁵⁸ LG Frankfurt/Main Az.: 2/25 S 59/99.

Kártérítés

A szerződés nem (megfelelő) teljesítése miatt az utas az utazásszervezővel szemben kártérítési igénygel léphet fel, amennyiben a hibát valamely, az utazásszervezőre visszavezethető körülmény eredményezte.

Kártalanítás a kihasználatlan pihenési idő miatt

A vagyoni károk mellett az utas igényelheti a kihasználatlan pihenési idő miatt elszenvedett immateriális kárának megtérítését is.

A kártalanítás mértéke kialakítása során az egyedi eset szubjektív körülményeit értékelik elsősorban,⁵⁹ így az utazási díj összegét, az utasok kereseti viszonyait, anyagi körülményeit, az elszenvedett sérelem súlyát. A joggyakorlat általában 50 DM körüli összegben határozza meg a kártalanítás napi mértékét.⁶⁰ A bíróságok a kereset-, bevétel-szerző tevékenységet nem végző személyek igényjogosultságát is megállapítják.⁶¹

Az igény korlátozása

Szerződési korlátok

a) Testi sérülésekért való felelősség. A szervező testi sérülésekért való felelőssége szerződéssel nem korlátozható.

b) Egyéb károkért való felelősség. A felek között létesített megállapodás alapján korlátozható, amennyiben a kár nem durva gondatlanság eredménye.

Az igény érvényesítése

Az utas a szavatossági igényeit az utazási szerződésben rögzített szolgáltatás teljesítését követő egy éven belül érvényesítheti az utazásszervezővel szemben.

Az igény elévülése

A svájci jog szerint az utazási szerződés alapján érvényesíthető igények hat hónapos elévülési idő alatt érvényesíthetőek. Az elévülés azzal a nappal kezdődik, melyen az utazásnak a szerződés szerint be kellett volna fejeződnie.

3. Magyarország

a) Az utazási vállalkozó szerződésszegése és annak jogkövetkezményei

A Ptk. 415. § (2) bek-e e körben kizárólag arról rendelkezik „ha a vállalkozó csak a szerződésben meghatározott egyes kikötésektől eltérően tud kötelezettségének eleget tenni, a megrendelő a díj csökkentését és kárának megtérítését követelheti.” Az utazási

⁵⁹ Müller, NJW 1987, 882.

⁶⁰ LG Hannover NJW-RR 1989, 633.

⁶¹ BGHZ 77,117 – háziasszony; BGHZ 85, 168 – tanuló.

vállalkozó szerződésszegésért való felelősségének részletes szabályait a 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet tartalmazza.

Szerződésszegést az utazási szerződésben megjelöltektől való eltérés eredményez. Ilyen hiba lehet például ha a szálláshely nem az utazási szerződésben megjelölt minősítéssel rendelkezik, nehezebb megközelítésű, nem a prospektusban megjelölt fekvésű; más szállítóeszköz igénybevétele miatt az utas kevesebb pihenésre fordítható szabadidővel rendelkezik; nem az előre lefoglalt szabadidős lehetőségek biztosítottak stb.

Az utas, amennyiben az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatosan hibát észlel, úgy annak felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását közölni, ennek késedelméből eredő kárért felelős. Amennyiben az indulástól a hazaérkezésig bármilyen, akár minőségi, akár mennyiségi probléma is merül fel a szolgáltatás kapcsán úgy a legfontosabb teendő helyszíni jegyzőkönyv felvétele. Az utaskísérő köteles az utas bejelentését jegyzőkönyvbe foglalni, s annak egyik példányát az utasnak átadni és erről az utazási vállalkozót tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket nyomban megtenni.

A jegyzőkönyv felvételét az utaskísérőnek, telepített idegenvezetőnek kell foglaltatnia. Az utaskísérő a célország nyelvét, vagy az ott általánosan használt világnyelvet beszélő szakképesített idegenvezető, aki külföldön csak utaskísérői feladatokat láthat el. Feladata az utasok által megvásárolt szolgáltatások teljes körű biztosítása, illetve nem teljesítés esetén a jegyzőkönyv felvétele és szükséghelyzetekbeni intézkedés.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a hibás teljesítést, vagy a szolgáltatás elmaradását, és ezt ellenjegyeznie kell a szolgáltatónak és az idegenvezetőnek is, valamint az esetleges hiteles bizonyítékokat csatolni kell.

A későbbi bizonyítási nehézségek – melyeket az eltelt idő, illetőleg a távolságból adódó problémák indukálnak – megelőzése érdekében érdemes, ha a szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatásról később reprodukálható eszközzel felvételt készít, s azt bizonyítási eszközként felhasználja a szolgáltatás milyensége megállapításakor.

A hazaérkezést követően az utazási iroda felé a hibás szolgáltatást pontosan tartalmazó írásbeli panaszbejelentéssel kell élni. Az érintett irodának 30 nap áll rendelkezésére, hogy reagáljon a panaszban megjelölt hiányosságokra.

Amennyiben az utazási vállalkozó nem orvosolja a hiányosságokat, úgy az utas igényének érvényesítése miatt a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testülethez fordulhat. Az eljárás 1.000,- Ft-os eljárási díj befizetése mellett indul.

Ha az érintett utas az általánosan elvárható hozzáállást, a minimális morális magatartási szabályok betartását kifogásolja, a területileg illetékes kamara etikai bizottságához fordulhat.

További jogvédelmi funkciót töltenek be az illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek, melyek szabálysértési hatóságként működnek és a jogszabályi előírások betartását ellenőrzik.

Végso igényérvényesítési eszközként az illetékes bíróság szolgált. Ha a szerződés teljesítésével kapcsolatos kifogások sem a helyszínen, sem pedig a hazaérkezést követően nem nyertek orvoslást, úgy az utas kártérítési igényét a bíróságon érvényesítheti.

b) Az utast megillető jogosultságok

ba) Díjleszállítás

Amennyiben az utazásszervező az utazást nem a szerződésben foglalt feltételeknek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani. Konkrét esetben az utazási vállalkozó utazási iroda egy görögországi félpanziós ellátás során az utas légkondicionált szobában való elhelyezésére vállalt az utazási szerződésben kötelezettséget, melyet azonban nem tudott teljesíteni, s ami a díj leszállítását eredményezte.⁶²

Az utast a megfelelő díjleszállításra vonatkozó igény akkor nem illeti meg, ha valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe.⁶³

A részvételi díj csökkentésével kapcsolatosan két jogi vélemény alakult ki. „Az egyik szerint a reparáció elve alapján annyit kellene fizetnie az utazási irodának az utas számára, amennyi összegből az elmaradt szolgáltatások pótolhatóak; a másik szerint az arányosság elve alapján a részvételi díjnak azt a részét kell visszafizetni az utas számára, amilyen részt az elmaradt vagy hibás szolgáltatás az egész utazás részvételi díjkalkulációjában betöltött”.⁶⁴ A magam részéről az utóbbi felfogást tenném az utazási díj csökkentése logikájának alapjává, az utazási díjhoz, a vállalt és teljesített szolgáltatáshoz szorosabban kapcsolódó természete okán.

bb) A szolgáltatás pótlása iránti igény⁶⁵

Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező a szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű szolgáltatásokkal pótolni. Ha az ilyen szolgáltatások értéke a nem teljesített szolgáltatások értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő szolgáltatást nyújtani nem tud, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazási vállalkozó köteles az utast az utazás kiindulási helyére szállítani, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett szolgáltatások értékével csökkentett díjat visszafizetni.

bc) Kártérítés

Az utazási vállalkozó szerződésszegésért való kártérítési felelősségére a Ptk. általános szabályai az irányadóak. Ennek értelmében az utazási iroda hat hónapos szavatossági időn belül köteles a kárt megtéríteni.

⁶² A díj leszállításának van helye, ha az utazásszervező a szerződésben meghatározottnál rosszabb elhelyezést biztosít az utas részére. FPK 1995/30.

⁶³ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 12. § (2) bek.

⁶⁴ DR. BIRÓ ENDRE: Miért felel az utazási iroda, s miért nem? Az utazási iroda jogi felelősségéről az utazási szerződésbe foglalt szolgáltatásokért. *Magyar Jog* 2000. 3. szám., 174. p.

⁶⁵ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 12. § (3) bek.

bd) Nem vagyoni kárpótlás

Megfelelő tényállás mellett az utas követelheti a nem vagyoni kárának megtérítését is az utazási szerződés hibás teljesítése kapcsán, ha amiatt a személyhez fűződő jogait sértő helyzetbe kerül.⁶⁶

Konkrét esetben az utas megalapozottan hivatkozott arra, hogy az utazási iroda magatartására visszavezethető ok miatt nyári szabadságát nem tölthette el az általa tervezett módon és ezáltal a külföldi utazás élményeinek, a vele járó kikapcsolódásnak és szórakozásnak, valamint munkavégző képessége megújításának elmaradásával őt nem vagyoni kár is érte.⁶⁷

Az utazási szerződés lehetetlenülésére és teljesítésének megtagadására a Ptk. megfelelő szabályainak alkalmazását rendeli a jogszabály.⁶⁸

Az utazási vállalkozó a közreműködőjének magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.⁶⁹

Harmadik személy belépése az utazási szerződésbe

I. Svájci jog

Ha az utas akadályozott az utazás megkezdésében, a foglalást átadhatja harmadik személynek. Ennek a személynek azonban valamennyi utazási feltételnek meg kell felelnie. Ez azt jelenti, hogy a foglalás feltételeinek úgy kell megfelelnie, mint ahogy azt az utas, illetőleg az utazásszervező megállapította, és nem szabad semmilyen olyan követelést állítania, ami az utas által elutasításra került.

Ha a foglalást harmadik személy nem „véheti át”, mert pl. valamilyen különleges kívánságot akar érvényesíteni, úgy csakis és kizárólag az akadályoztatott utas részvételtől való visszalépése jöhet szóba és adott esetben egy új szerződés megkötése a harmadik személlyel.

Az utazásszervezőt – ha ő a szerződéses partner –, vagy az utazásközvetítőt értesíteni kell az utazás megkezdése előtti meghatározott időintervallumban a harmadik személy szerződésbe való belépéséről. Ez az időpont akkor megfelelő, ha az utazásszervezőnek, ill. a közvetítőnek elegendő ideje marad a harmadik személy részére szükséges és a szolgáltatásra vonatkozó új információk megadására.⁷⁰

A visszalépés következtében az utas „kilép” a szerződésből és az ő helyére a harmadik személy lép be. Mindenesetre mind az utas, mind a harmadik személy szolidárisan felel az utazási díj megfizetéséért, mind a visszalépés okán fellépő többletköltségeért.

⁶⁶ CompLex CD Jogtár, A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 319. §-ához fűzött indokolás.

⁶⁷ BH 1998. 278.

⁶⁸ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 12. § (4) bek.

⁶⁹ 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 14. § (1) bek.

⁷⁰ Botschaft I, LV, S. 253.

2. Német jog

Az utas az utazás megkezdéséig igényelheti, hogy helyette a szerződésbe egy harmadik személy lépjen be. Nem szükséges valamely akadályoztatási alap – így pl. betegség, baleset – fennállása. Az utazásszervezőt a harmadik személy belépéséről olyan időben kell értesíteni, hogy az a szerződéses partnerek cseréje okán fellépő valamennyi szükséges intézkedést megtehesse.

Ha a harmadik személy utazási feltételei nem elegendőek, vagy a részvétele törvényi előírásba, valamely rendelkezésbe ütközik, a szervező a harmadik személy belépésének ellentmondhat.

Ha a szervező ezen ellentmondási jogát gyakorolja, úgy az eredeti szerződés hatályság tovább és az utas oldaláról csak a visszalépési jog gyakorlása kerülhet alkalmazásra.

A harmadik személy belépése után ő és a korábbi szerződéses partner felel a szervezővel szemben mint egyetemleges kötelezett az ellenszolgáltatás és a belépés okán fellépett többletköltségeikért.

3. Magyar jog

A jogszabály az engedményezés jogát korlátozott formában ismeri el, az utas csak olyan személyre engedményezheti az utazási szerződésben lekötött részvétel jogát, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott feltételeknek. Amennyiben a harmadik személy valamely szerződéses feltételnek nem felel meg, úgy az engedményezés kizárt.

Az engedményezés megtörténtéről az utas haladéktalanul köteles tájékoztatni az utazási vállalkozót. Ha az engedményezés többletköltségekkel jár, úgy az igazolt többletköltségeket az engedményes viseli. Az utas az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségei alól csak akkor mentesül, ha ezeket az engedményes átvállalta.

Záró sorok helyett

Az utazási jogra irányadó szabályok összehasonlító áttekintése igen sok rendelkezés nagyfokú hasonlatosságának megállapítására vezethet bennünket. Számos helyen mutatható ki párhuzamos szabályozás mind a svájci, a német, mind pedig a magyar utazási jog vizsgálata során. Magyarország, eleget téve az EU irányelv által diktált követelményeknek, utazási joga szerves részévé tette az abban megfogalmazottakat. Sok esetben újszerű megoldásokkal találkozhattunk a svájci és német utazási jog értelmezése során, melyek kiemelik e jogterület specifikusságát. A tanulmány célja csupán annyi volt, hogy a magyar utazási jog elé megfelelő tükröket kerüljék a német és svájci utazási jog alapvető intézményei bemutatása által, s megismerhetővé váljék más joggyakorlat is.

A hiány megjelölése	A csökken- tés mértéke %-ban	Megjegyzés, észrevétel
<i>I. A szálláshoz kapcsolódóan</i>		
1. eltérés a lefoglalt objektumtól	10–25	a távolság szerint
2. eltérés a szállás fekvésétől	5–10	
3. eltérés a lefoglalt hotelben	5–10	az elhelyezés fokozatától (pl. hotel helyett bungalow)
4. eltérés a szoba fajtájától		
a) kétágyas helyett egyágyas	20	
b) háromágyas helyett egyágyas	25	
c) háromágyas helyett kétágyas	20–25	
d) négyágyas helyett kétágyas	20–30	
5. a szoba felszerelésében fellelt hiány		
a) túl kicsi alapterület	5–10	
b) hiányzó balkon	5–10	megegyezés esetén/minden évszakban
c) hiányzó tengerre néző kilátás	5–10	megegyezés szerinti
d) hiányzó (saját) fürdő/mosdó	15–20	foglalás esetén
e) hiányzó (saját) mosdó	15	foglalás esetén
f) hiányzó (saját) tusoló	10	
g) hiányzó klíma berendezés	10–20	megegyezés esetén/minden évszakban
h) hiányzó rádió/TV	5	megegyezés szerinti
i) túl szerény bútorozottság	5–15	
j) károk bekövetkezte	10–50	
k) férgek megjelenése	10–50	
6. a közüzemi ellátások meghibásodása		
a) toilette	15	
b) fürdőszoba/melegvíz bojler	15	
c) áram/gázkimaradás	10–20	
d) víz	10	
e) klíma berendezés	10–20	valamennyi évszakban
f) felvonó	5–10	minden emelet vonatkozásában
7. service szolgáltatás		
a) teljes hiánya	25	
b) nem megfelelő takarítás	10–20	
c) nem elégséges törölköző és ágynemű csere	5–10	
8. behatások		
a) napi lármá	5–25	
b) esti lármázás	10–40	
c) rossz szaghatás	5–15	
9. gyógykúrák hiánya (termálfürdő, masszázs)	20–40	az utazás jellege szerint

⁷¹ A „tabellát” a 24. Zivilkammer des LG Frankfurt hívta életre, ami kizárólag az utazási szerződések tekintetében minősül irányadónak, s az NJW 1985, 113-ban került nyilvánosságra hozatalra.

II. Az ellátással kapcsolatosan

1. az ellátás teljes hiánya	50	
2. tartalmi hiányosság		
a) egyhangú étkezés	5	
b) nem eléggé meleg ételek	10	
c) romlott ételek	20–30	
3. service		
a) önkiszolgálás (pincér helyett)	10–15	
b) hosszú várakozási idők	5–15	
c) turnusokban történő étkezés	10	
d) koszos asztalok	5–10	
d) koszos evőeszközök, tányérok	10–15	
4. hiányzó klíma-berendezés az étkezőben	5–10	megegyezés szerinti

III. Egyéb, kapcsolódó szolgáltatások esetén felmerülő hiányosságok

1. hiányzó, illetve piszkos úszómedence	10–20	megegyezés szerinti
2. hiányzó úszócsarnok		megegyezés esetén
a) rendelkezésre álló úszómedence esetén	10	amennyiben az évszak szerint használható
b) rendelkezésre nem álló úszómedence esetén	20	
3. hiányzó szauna	5	megegyezés szerinti
4. hiányzó tenispálya	5–10	megegyezés szerinti
5. hiányzó mini-golf	3–5	megegyezés szerinti
6. hiányzó vitorlázó, szörf, bűvár iskola	5–10	megegyezés szerinti
7. hiányzó lovaglási lehetőség	5–10	megegyezés szerinti
8. hiányzó gyermekmegőrző	5–10	megegyezés szerinti
9. tengerben való fürdés nem lehetséges	10–20	a tájékoztatóban történt leírás alapján
10. szennyezett strand	10–20	
11. strand napernyők és nyugágyak hiánya	5–10	megegyezés szerinti
12. hiányzó snack- vagy strandbár	0–5	térítés ellenében
13. hiányzó vendéglő vagy supermarket		megegyezés szerinti
a) hotelbeli ellátás mellett	0–5	
b) önellátás esetén	10–20	
14. hiányzó szórakozási lehetőségek (disco, night club, mozi stb.)	5–15	megegyezés szerinti
15. hiányzó butikok vagy bevásárló-utca	0–5	
16. hiányos utazási szolgáltatás		
a) nem megfelelő szervezés	0–5	
b) városlátogatásoknál	10–20	
c) „tudományos” vezetésű iskolai utaknál	20–30	megegyezés szerint
17. szükségszerű kerülőút miatti idővesztés		
a) ugyanabban a hotelben		1/2 napi utazási díj
b) másik hotelben		1 napi utazási díj

IV. Utazás

1. az elindulás 4 órát meghaladó elhúzódása	5	minden egyes további óra esetén az egy napra jutó utazási díj ugyanekkora része
2. kellékhány		
a) alacsonyabb osztály	10–15	
b) jelentős eltérés az általános standardtól	5–10	
3. service		
a) ellátás	5	
b) a repülési osztályhoz kapcsolódó kikapcsolódási lehetőségek hiánya (rádió, film stb.)	5	
4. a szállítási eszköz kicserélése		az utazási díj szállítási eszköz késed- mére megállapított része
5. a repülőtértől (vasútállomás) hotelig törté- dő eljutást biztosító hiányzó szállítási eszköz		ezen szállítási eszköz költsége

A Turizmus Globális Etikai Kódexe

1. cikkely

A turizmus hozzájárulása az emberek és társadalmak közötti kölcsönös megértéshez és megbecsüléshez

1. A felelősségteljes turizmus alapja és következménye az emberiség közös etikai értékeinek megértése, terjesztése, a vallási, filozófiai, erkölcsi hitek sokféleségének tolerálásával. A turizmusban érdekelteknek és a turistáknak is tisztelniük kell minden ember, így a kisebbségek és a bennszülöttek szociális-kulturális hagyományait, s el kell ismerniük értékeiket.

2. A turizmus tevékenységének összhangban kell lennie a vendéglátó régió sajátosságaival, hagyományaival, figyelembe véve annak törvényeit és szokásait.

3. Mind a vendéglátó közösségeknek, mind a helyi szakértőknek tisztában kell lenniük az országaikba látogató turisták életstílusával, ízlésével és elvárásaival. Ezért a szakértők oktatása és gyakorlati felkészítése nagyban hozzájárul a vendégszerető fogadtatáshoz.

4. A hatóságok feladat, hogy gondoskodjanak a vendégek és személyes holmijaik védelméről. Rendkívüli figyelmet kell fordítani a külföldi turisták biztonságára, mindekelőtt azért, mert könnyen sebezhetők. Különleges eszközökkel, a turisták igényeihez alkalmazkodva kell elősegíteni az információnyújtást, megelőzést, biztonságot, védelmet és támogatást. Bármilyen támadás, erőszakos cselekmény, emberrablás vagy fenyegetés a turisták és a turizmusban dolgozók ellen, akárcsak a turizmust szolgáló berendezések, valamint a kulturális és természeti örökség részeinek szándékos rombolása, szigorúan elítélendő és büntetendő a megfelelő nemzeti törvények szerint.

5. Utazásaik során a turisták és látogatók nem követhetnek el bűncselekményt vagy a felkeresett országban törvényellenesnek minősülő cselekményt, és óvakodniuk kell minden olyan cselekedettől, amelyet a helyi lakosság támadónak, kártékonnak ítél, vagy amely rongálhatja a környezetet. Tartózkodniuk kell továbbá az illegális drogok, fegyverek, a régiségek, védett állatok, valamint az olyan termékek és anyagok forgalmazásától, amelyeket a nemzeti törvények veszélyesnek vagy tiltottnak tartanak.

6. A turisták és látogatók felelőssége, hogy már az indulás előtt tisztában legyenek a felkeresni kívánt országok jellegzetességeivel. Ismerniük kell azokat a fontos egészségügyi és biztonsági kockázatokat, amelyek együtt járnak megszokott környezetük elhagyásával, és úgy kell viselkedniük, hogy e kockázatokat a lehető legkisebbre csökkentsék.

2. Cikkely

A turizmus az egyéni és kollektív kiteljesedés motorja

1. A turizmus tevékenységét, amelyet leginkább a pihenéssel, kikapcsolódással, sporttal, a kultúrához, a természethez való hozzáféréssel hoznak kapcsolatba, olyan módon kell megtervezni és gyakorolni, mint az egyéni és kollektív kiteljesedés megkülönböztetett eszközét. Ha kellően nyitott gondolkodással gyakorolják, akkor az önképzés, kölcsönös tolerancia, az emberek közti törvényes különbözőségek, a sokféle kultúra tanulmányozásának semmi mással nem helyettesíthető eszközévé válik.

2. A turizmusnak tiszteletben kell tartania a férfiak és nők közötti egyenlőséget, elősegítienie az emberi jogok és különösen a legsebezhetőbb csoportok – nevezetesen a gyermekek, etnikai kisebbségek, öslakók – egyéni szabadsághoz való jogainak érvényesülését.

3. Az ember bármilyen formában történő kizsákmányolása, főként a szexuális kizsákmányolás – kiváltképpen, ha gyermekeket érint –, szembekerül a turizmus alapvető érdekeivel, és a turizmus tagadásává válik. A nemzetközi törvényekkel összhangban valamennyi államnak energikusan kell fellépnie ellene, és engedmények nélkül büntetni mind a vendéglátó, mind az elkövető országának nemzeti törvényhozása szerint, még abban az esetben is, ha külföldön megy végbe.

4. Kiemelkedően hasznos, és bátorítást érdemel a turizmus, ha vallási, egészségügyi, oktatási, kulturális és nyelvi csereprogramok okán történik.

5. Ugyancsak ösztönözni szükséges a turizmus értékeinek, gazdasági, szociális és kulturális előnyeinek, kockázatainak az oktatási tanmenetekbe való felvételét, bemutatását.

3. Cikkely

A turizmus a fenntartható fejlődés egyik tényezője

1. A turizmus fejlesztésében érdekelt valamennyi szereplőnek figyelembe kell vennie, hogy olyan módon oltalmazza a természeti környezetet, amely megbízható, folyamatos és fenntartható gazdasági növekedést eredményez, és egyformán tekintettel van a mai és a leendő nemzedékek igényeire, törekvéseire.

2. A turizmusfejlesztés minden olyan formájának, amely ritka és értékes erőforrások – mindenekelőtt a víz és az energia – megőrzésére irányul, továbbá a lehetőségekhez képest igyekszik elkerülni a hulladéktermelést, elsőbbséget kell élveznie, s a nemzeti, regionális és helyi hatóságoktól bátorítást kell kapnia.

3. A fizetett szabadságok és iskolai szünetek miatt kialakuló turistadömping enyhítése érdekében törekedni kell arra, hogy a szabadságok eloszlása egyenletesebbé váljon, s így csökkenjen a környezetet érő nyomás, egyszersmind növekedjen a turistaiparra és a helyi gazdaságra gyakorolt jótékony hatás.

4. Úgy kell megtervezni és programozni a turizmus infrastruktúráját, tevékenységét, hogy az ökoszisztémákból és biológiai sokszínűsügből álló nemzeti örökségek védettek maradjanak, és megőrizték a vadvilág veszélyeztetett fajait. A turizmusfejlesztés felelőseinek, különösen a szakembereknek el kell fogadniuk tevékenységük kényszerű korlátozásait, főleg ha ezek érzékeny területeket érintenek: sivatagot, sarkvidéket, magas helyi övezetet, tengerparti vidéket, trópusi erdőt vagy mocsarat, amelyek kedveznek a természetvédelmi parkok, védett területek létrehozásának.

5. A természeti és ökológiai turizmus kiemelt helyet foglal el az idegenforgalmon belül, növeli annak presztízsét, feltéve, ha tekintettel van a természeti örökségekre, a különböző népekre és a helyszínek eltartóképességére.

4. Cikkely

A turizmus az emberiség kulturális örökségének használója és továbbfejlesztésének előmozdítója

1. A turizmus összes forrása az emberiség közös öröksége; a közösségek, melyek területén ezek elhelyezkednek, különös jogokkal és kötelezettségekkel bírnak irántuk.

2. A turizmus elvének és gyakorlatának meg kell becsülnie, védenie és a jövőben generációknak továbbadnia a művészeti, régészeti és kulturális örökségeket. Fokozott figyelmet szükséges fordítani az emlékek, sírhelyek és múzeumok megőrzésére, helyreállítására, valamint a régészeti és történelmi emlékhelyekre, amelyeknek szélesre tárt kapukkal kell várniuk a turistákat. Ösztönözni kell a magánkézben lévő kulturális és vallási műemlékek széles körű látogathatóságát, tiszteletben tartva a tulajdonosok jogait, a szertartások rendjét és a hívők meggyőződését.

3. A kulturális helyszínek és építmények látogatottságából származó bevétel legalább egy részét a fenntartásra, őrzésre, fejlesztésre és díszítésre kell fordítani.

4. A turistatevékenységet úgy kell megtervezni, hogy az megóvja és felvirágoztassa a kulturális hagyományokat, a kézművességet, a folklórt, ne pedig tönkretegyje, elszürkítse, tömegcikké változtassa.

5. Cikkely

A turizmus előnyös tevékenység a vendéglátó országnak és közösségnek

1. A helyi lakosságnak kapcsolatban kell lennie a turizmussal összefüggő tevékenységgel, egyformán szükséges részesülnie az általa megteremtett gazdasági, szociális és kulturális fejlődés hasznából, és kivált a közvetlenül és közvetetten is neki köszönhető munkahelyekből.

2. A turizmus politikáját úgy kell alkalmazni, hogy az növelje az ország polgárainak életszínvonalát, és találkozzon szükségleteivel. A tervezési és építési szempontok, valamint az üdülőhelyek, szállások működtetése lehetőség szerint a lakosok bevonását célozza a helyi gazdaságba és szociális szerkezetébe. Ahol a képességek azonosak, ott elsőbbséget kell adni a helyi munkaerőnek.

3. Rendkívüli figyelmet kell szentelni a tengerpart és a szigetvilág, a sérülékeny vidéki és hegyvidéki körzetek különleges problémáinak, ahol a turizmus sokszor ritka lehetőséget kínál a fejlődésre, a hanyatló hagyományos gazdálkodással szemben.

4. A turizmus szakértőinek, elsősorban a befektetőknek – akiket a közhivatalok által lefektetett szabályok irányítanak – tanulmányozniuk kell fejlesztési projektjeiknek az adott környezetre és az azt körülvevő övezetre gyakorolt hatását. Ugyancsak kötelezettségük a lehető legáttekinthetőbb és legobjektívebb tájékoztatás jövőbeli programjukról és az előre látható visszahatásról, valamint párbeszéd kezdeményezése az érintett lakossággal elképzelésükről.

6. Cikkely

A turizmus fejlesztőinek kötelezettségei

1. A turizmus szakértőinek kötelezettsége, hogy a turistákat tárgyilagos és őszinte információval lássák el a célállomásról, az utazás feltételeiről, a vendéglátásról és az ott tartózkodás körülményeiről. Biztosítaniuk kell, hogy az ügyfeleknek javasolt szerződési

feltételek, azok természete, ára és a szolgáltatás, melynek nyújtására kötelezettséget vállalnak, valamint a részükről történő egyoldalú szerződésszegés esetén fizetendő pénzügyi ellentételezés könnyen érthető legyen.

2. A turizmus szakemberei – amennyire tőlük függ – legyenek készségesek a közhivatalokkal való együttműködésben, azoknak az érdekében, akik szolgáltatásaikat igénybe veszik biztosítási és biztonsági, baleset-megelőzései, egészségvédelmi és élelmiszer-védelmi területeken. Gondoskodniuk kell a megfelelő biztosítás és a segítségnyújtás lehetőségeiről is, elfogadniuk a nemzeti előírások szerinti bejelentési kötelezettségeket, szerződésbeli kötelezettségeik elmulasztása esetén pedig méltányos kárpótlást kell fizetniük.

3. A turizmus szakembereinek – amennyire tőlük függ – hozzá kell járulniuk a turisták kulturális és szellemi igényeinek kielégítéséhez, és hagyni, hogy utazásaik során gyakorolhassák a vallásukat.

4. A küldő és a fogadó ország közhivatalinak feladata, az érintett szakemberekkel és azok egyesületeivel együttműködve, hogy a megfelelő szervezetek megoldják a turisták hazautaztatását, ha az utat szervező cég csődbe megy.

5. A kormányoknak megvan az a joguk – és kötelezettségük is –, különösen válsághelyzet esetén, hogy értesítsék állampolgáraikat a körülményekről, sőt felhívhatják figyelmüket azokra a veszélyekre, amelyekkel külföldi utazásaik során találkozhatnak. A kormány felelőssége az ilyen jellegű információ nyilvánosságra hozatala, de anélkül, hogy előítéletből alábecsülné vagy eltúlozná a vendéglátó ország turistaiparát, és figyelembe kell vennie saját operátorainak érdekeit is. Ezért az utazási tanácsok tartalmát ajánlatos előzetesen egyeztetni a fogadó ország hatóságaival és szakembereivel. A megfogalmazott javaslatoknak szigorúan összhangban kell lenniük a helyzet súlyosságával, és arra a földrajzi területre kell korlátozódniuk, ahol a bizonytalanság fellépett. Az ilyen jellegű tanácsokat meg kell erősíteni, vagy abbahagyni, amint a helyzet megengedi.

6. A sajtónak, de mindenekelőtt az utazással foglalkozó szakasajtónak és egyéb médiumoknak – beleértve az elektronikus kommunikáció korszerű eszközeit is – kötelességük az őszinte és kiegyensúlyozott tájékoztatás azokról az eseményekről és helyzetekről, amelyek befolyásolhatják a turizmust. Ugyancsak kötelességük a pontos és megbízható információ nyújtása a turistaszolgáltatók ügyfeleinek. Ebből a célból az újfajta kommunikációt és az elektronikus kereskedelmi technológiákat is fejleszteni, használni kell. Ám a médiához hasonlóan ezek sem segíthetik elő semmilyen módon a szexturizmust.

7. Cikkely

A turizmushoz való jog

1. A Föld forrásai közvetlen és személyes felfedezésének, élvezetének lehetősége a világ összes lakosának egyenlően nyitott jogokat biztosít. Az egyre gyarapodó szabadidő egyben a turizmus növekedését is jelenti, és ez elé nem szabad akadályokat gördíteni.

2. A turizmus egyetemes joga úgy tekintendő, mint a pihenéshez és a kapcsolódáshoz való jog kiterjesztése, beleértve az elfogadható munkaórák csökkentését és a periodikusan ismétlődő fizetett szabadságot, amelyet az Egyetemes Emberi Jogok kiáltványának 24. cikkelye és a Nemzetközi gazdasági, szociális kulturális egyezmény 7/D. cikkelye garantál.

3. A társadalmi turizmust, de különösen a társasutazást, amely széles körű hozzáférést ad a kikapcsolódáshoz, utazáshoz és szabadsághoz, a közhivatalokkal együtt szükséges fejleszteni.

4. Ösztönözni és támogatni kell a családok, diákok, idősebbek és mozgáskorlátozottak turizmusát.

8. Cikkely

A turistamozgalmak szabadsága

1. Az Egyetemes Emberi Jogok kiáltványának 13. cikkelye szerint a turisták és látogatók hasznára válik, ha saját országaikban és egyik államból a másikba szabadon utazhatnak, összhangban a nemzeti és nemzetközi törvényekkel. Az utazónak túlzó formások és megkülönböztetés nélküli hozzáférési joga kell hogy legyen a tranzit- és tartózkodási helyekhez, a turizmushoz és a különböző kulturális helyszínekhez.

2. Módot kell adni arra, hogy a turisták és látogatók valamennyi kommunikációs – akár belső, akár külső – lehetőséghez hozzájussanak; haladéktalanul és könnyen elérhessék a helyi hatóságokat, jogi és egészségügyi szolgáltatókat; kapcsolatba léphessenek saját országuk konzuli képviselőjével, az érvényben lévő diplomáciai konvencióknak megfelelően.

3. A turistáknak és látogatóknak a felkeresett ország lakosaival azonos jogokat kell élvezniük a személyes adatok és információk bizalmas természetét illetően, különösen, ha azok tárolása elektronikus úton történik.

4. A határátkeléssel kapcsolatos eljárásokat – vízumok, egészségügyi okmányok, vámolás –, akár az adott ország hatáskörébe tartoznak, akár nemzetközi megállapodások szabályozzák, a lehetőségekhez képest úgy kell alkalmazni, hogy azok az utazás és a nemzetközi turizmus legszélesebb hozzáférését tegyék lehetővé. Ösztönözni kell az országok közötti harmonizáció és az egyszerűsítés érdekében kötött csoportos megállapodásokat. A különleges adókat és illetékeket, amelyek a turistaipart sújtják, s aláássák versenyképességét, fokozatosan le kell bontani vagy helyesbíteni.

5. Amíg a kiutazó turista országának gazdasági helyzete megengedi, az utazónak biztosítani kell az utazáshoz szükséges konvertibilis valutához való hozzáfutást.

9. Cikkely

A turistaiparban dolgozók és vállalkozók jogai

1. A saját és a fogadó ország állami és helyi igazgatásának felügyelete mellett különös gondossággal kell garantálni a turistaiparban és az azzal kapcsolatos tevékenységi körökben alkalmazott fizetett dolgozók és magánvállalkozók alapvető jogát, figyelembe véve a tevékenységük időszakosságából adódó specifikus korlátozásokat, iparáguk globális arculatát és a rugalmasság gyakori igényét, amely munkájuk jellegéből fakad.

2. A turistaiparban és az azzal kapcsolatos tevékenységi körökben alkalmazott fizetett dolgozók és magánvállalkozók joga, hogy színvonalas képzésben és továbbképzésben, valamint megfelelő szociális védelemben részesüljenek. A munkahelyi bizonytalanságot a lehető legkisebbre kell csökkenteni, és különleges státust kívánatos biztosítani – elsősorban a szociális jólét terén – a szektorban időszakosan dolgozóknak.

3. Bármely természetes vagy jogi személyt, feltéve, hogy megvan a megfelelő képessége és szakértelme, a nemzeti törvényekkel összhangban fel kell jogosítani arra, hogy a

turizmus területén szakszerű tevékenységet folytasson. A vállalkozóknak és beruházóknak – különösen a kis- és középvállalkozások esetében – jogosultságot kell adni a turizmus szektorhoz való szabad hozzáféréshez, a lehető legkisebb jogi és adminisztratív korlátozások mellett.

4. A gyakorlati tapasztalatcserék a különböző országok turistaipari vezetői és dolgozói közt, akár fizetettek, akár nem, hozzájárulnak a világ turistaiparának fejlődéséhez. Ezért ezeket a nemzeti és a nemzetközi törvényekkel összhangban maximálisan támogatni kell.

5. Nemzetközi méretekben a szolidaritás a dinamikus növekedés nélkülözhetetlen tényezője. A multinacionális vállalatoknak nem szabad visszaélniük domináns helyzetükkel, mint ahogyan ez gyakran megesik. Nem elfogadható, hogy a vendéglátó közösségekre ráerőszakolják saját kulturális és szociális modelljeiket, mint ahogy az sem, hogy a beruházások és a kereskedés fejében csorbitsák a szabadságukat. A helyi fejlesztésekben viselkedjenek elkötelezetten, óvakodjanak a nyereség túlzott kivonásától, a kényszerimporttól, és ne csökkentsék hozzájárulásukat ahhoz a gazdasághoz, amelyben tevékenységüket kifejtik.

6. A partnerség és a kiegyensúlyozott kapcsolatok megteremtése a küldő és a fogadó országok vállalatai között megkönnyíti a turizmus fenntartható fejlődését és a növekedéséből származó előnyök egyenletesebb elosztását.

10. Cikkely

A Turizmus Globális Etikai Kódexe elveinek végrehajtása

1. A turizmus fejlesztésében részt vevő köz- és magánszféra felelősei működjenek együtt ezeknek az elveknek a megvalósításában, és kísérik figyelemmel hatékony alkalmazásukat.

2. A turizmus fejlesztéséért felelősöknek meg kell ismerniük a nemzetközi szervezetek munkáját, mindenekelőtt a Nemzetközi Turizmus Szervezetét, és a nem kormányzati szervezetek feladat körét, amelyek a turizmus fejlesztésében, az emberi jogok, a környezet és az egészség védelmében illetékesek, figyelembe véve a nemzetközi jog általános elveit.

3. E felelősöknek ki kell nyilvánítaniuk azon szándékukat, hogy a Turizmus Globális Etikai Kódexének használatából vagy értelmezéséből adódó vitás kérdéseket egyeztetett céljából egy pártatlan harmadik fél, a Turizmus Etikai Világbizottsága elé tárják.

A Tanács 1990. június 13-i, 90/314. (EGK) számú irányelve

az Európai Gazdasági Közösség Alapító Szerződésére, különösen annak a 100a. cikkelyére támaszkodva,
a Bizottság javaslatára,
az Európai Parlament állásfoglalása után,
a Gazdasági és Szociális Bizottság állásfoglalása után,
az alábbi indokokat mérlegelve:

A Közösség egyik fő célja a belső piac kiteljesítése, amelynek lényeges szektora a turizmus.

A tagállamoknak az utazási csomagokra, az üdülési csomagokra és a túracsomagokra (a továbbiakban: utazási csomag) vonatkozó belső joganyaga sok eltérést mutat, s e területen az alkalmazott gyakorlat is jelentősen különböző, akadályozva az utazási csomagokkal kapcsolatos szolgáltatásokat, és torzítva a különböző tagállamok utazási irodái közötti versenyt.

Az utazási csomagokkal kapcsolatos közös szabályok megalkotása hozzájárulhat ezen akadályok megszüntetéséhez, s ezen keresztül a szolgáltatások közös piacának kialakításához, lehetővé téve az egyik államban alapított cégek számára, hogy szolgáltatásaikat más tagállamokban is felkínálhassák, továbbá a fogyasztók számára, hogy az utazási csomagokra történő jelentkezésük során élvezhessék az összehasonlítható feltételek nyújtotta előnyöket.

Az Európai Gazdasági Közösség Tanácsa a fogyasztóvédelemről és információpolitikáról szóló, 1981. május 19-i határozatában kiadott második programjának 36. Cikkely b) pontja felkéri a Bizottságot, hogy tanulmányozza – többek között – a turizmus kérdését, és amennyiben szükséges, terjesszen elő megfelelő javaslatokat, különös figyelmet szentelve a fogyasztók védelmének, valamint a tagállamok jogalkotásai különbözőségeinek és a közös piac működésére gyakorolt hatásainak.

A Tanács a turizmussal kapcsolatos politika tárgyában 1984. április 10-én hozott határozatában üdvözölte a Bizottság azon kezdeményezését, amelyben a figyelmet a turizmus fontosságára irányította, és tudomásul vette a Bizottságnak a közösségi idegenforgalmi politikára vonatkozó iránymutatás-tervezetét.

A Bizottság által a Tanácshoz „Új kezdeményezések a fogyasztóvédelmi politikához” címmel eljuttatott közlemény (melyet a Tanács 1986. május 6-i határozatában fogadott el) 37. Cikkelyében a Bizottság által javasolt intézkedések között felsorolja az utazási csomagokra vonatkozó joganyag összehangolását, mivel a turizmus növekvően fontos szerepet játszik a tagállamok gazdasági életében, s mivel az utazási csomag a turizmus egyik alapvető összetevője.

A tagállamok utazási csomag turizmusa erőteljesebb növekedésre volna készíthető, ha legalább a közösségi jelleget kifejező minimális közös szabályokat fogadnának el.

Ez nemcsak a Közösség azon állampolgárai számára jelentene előnyt, akik ezen új szabályok figyelembevételével jelentkeznek utazásra, hanem a Közösségen kívülről is vonzaná azokat, akik a garantált előírások előnyeit szeretnék élvezni.

A fogyasztóvédelem szabályaiban mutatkozó eltérések nem ösztönzik az egyes államok fogyasztóit arra, hogy más tagállamban jelentkezzenek utazásra.

E hatás különösen abban nyilvánul meg, hogy a fogyasztókat visszatartja attól, hogy a saját államukon kívül jelentkezzenek utazási csomag igénybevételére.

A más szolgáltatások igénybevételére gyakorolt kedvezőtlen hatásnál is jobban érvényesül az utazási csomag szolgáltatások speciális jellege miatt, mivel az utazási csomagnál rendszerint jelentős összegű pénz előre történő befizetésére kerül sor, a szolgáltatások teljesítése viszont a szerződő fél államán kívüli ország területén történik.

A jelen irányelv által biztosított előnyöket a fogyasztónak arra való tekintet nélkül kell élveznie, hogy közvetlenül szerződő félként, kedvezményezettként vagy egy olyan csoport tagjaként kötötte a szerződést, amelynek képviselőjében más személy járt el.

Az utazási csomag szervezőjét és/vagy értékesítőjét olyan kötelezettség kell hogy terhelje, hogy az általa szervezett, illetve értékesített utazási csomaghoz kapcsolódó ismertetőikben megadott információ ne legyen félrevezető, s hogy a fogyasztók számára hozzáférhető tájékoztatók világos és pontos információt tartsanak.

A fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani az utazási csomagra vonatkozó szerződéses feltételeket, ez megfelelően elérhető annak előírásával, hogy a szerződés valamennyi pontját írásba kell foglalni, vagy más olyan dokumentumban, amely a fogyasztó számára áttekinthető és hozzáférhető, és ezt számára át kell adni.

A fogyasztónak indokolt biztosítani, hogy meghatározott feltételek esetén foglalását egy önkéntes harmadik személynek átengedje.

A szerződésben rögzített árat elvben nem lehet módosítani, kivéve azt az esetet, ahol a lefelé vagy fölfelé módosítás lehetőségét a szerződés kifejezetten biztosítja, indokolt továbbá, hogy erre csak meghatározott feltételek esetén kerülhessen sor.

A fogyasztó számára meghatározott esetekben biztosítani kell az utazás lemondásának lehetőségét az indulás előtt.

Egyértelműen meg kell határozni a fogyasztó által érvényesíthető jogokat arra az esetre, ha a szervező mondja le az utazást a szerződésben meghatározott indulás időpontot megelőzően.

A szervezőt meghatározott kötelezettségeknek kell terhelniük a fogyasztó irányában arra az esetre, ha az indulást követően jelentős hiányosság mutatkozik a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítése körében, vagy ha a szervező előre látja, hogy nem lesz képes a nyújtandó szolgáltatások jelentős részének teljesítésére.

A szervezőnek és/vagy az értékesítőnek felelnie kell a fogyasztó irányában a szerződésben vállalt kötelezettségeinek hibátlan teljesítéséért, továbbá a szervezőnek és/vagy az értékesítőnek felelnie kell a fogyasztó irányában a szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő kárért, kivéve, ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hibák nem az ő és nem más szolgáltatók mulasztásának tudhatók be, olyan esetekben, amikor a szervező és/vagy az értékesítő felelős a szerződésben foglalt szolgáltatások hibátlan teljesítéséért, indokolt ezen felelősség olyan nemzetközi egyezményekkel összhangban történő korlátozása, mint a légi szállításról 1929-ben kötött varsói egyezmény, a vasúti szállításról 1961-ben kötött berni egyezmény, a tengeri szállításról 1974-ben kötött athéni egyezmény, valamint a szállodások felelősségéről 1962-ben kötött párizsi egyezmény.

Ezen túlmenően a személyi sérülések körén kívül eső károk tekintetében szintén szükséges indokolt mértékben a felelősség korlátozási lehetőségének biztosítása az alkalmazandó utazási csomag szerződés alapján.

Megfelelő intézkedések szükségesek a fogyasztók tájékoztatására, valamint a panaszok intézésére.

Mind a fogyasztó, mind az utazási csomagokkal foglalkozó ipar számára kedvező lenne, ha a szervezők és/vagy az értékesítők kötelesek lennének annak megfelelő igazolására, hogy fizetőképтелenség esetén megfelelő biztosítékkal rendelkeznek.

A tagállamok számára indokolt biztosítani annak lehetőségét, hogy a fogyasztók védelme érdekében az utazási csomagokat érintő szigorúbb szabályokat fogadjanak el, illetve tartsanak fenn.

AZ ALÁBBI IRÁNYELVET ADJA KI:

1. Cikkely

A jelen irányelv célja a tagállamok azon törvényeinek, rendeletinek és közigazgatási rendelkezéseinek összehangolása, amelyek a Közösség területén értékesített, illetve kínált utazási csomagokra vonatkoznak:

2. Cikkely

A jelen irányelv alkalmazásában:

1. utazási csomag: az alább felsorolt szolgáltatások közül legalább kettőnek az előre meghatározott együttese akkor, ha a teljes költséget magában foglaló áron adják el vagy kínálják fel, és ha a szolgáltatás 24 óránál hosszabb időszakot érint, vagy éjszakai szállást tartalmaz:

- szállítás (utazás),
- szállás,
- egyéb turisztikai szolgáltatás, amely nem minősül szállítás vagy a szállás mellék-szolgáltatásának, s az utazási csomag jelentős összetevője.

Egyazon utazási csomag egyes szolgáltatásainak (elemeinek) külön számlázása nem mentesíti a szervezőt

vagy az értékesítőt a jelen irányelvben foglalt kötelezettségei alól,

2. szervező: azon személy, aki üzletszerűen szervez utazási csomagokat, és azokat értékesíti vagy megvételre kínálja közvetlenül, akár valamely értékesítőn keresztül,

3. értékesítő: az a személy, aki a szervező által összeállított utazási csomagot értékesíti vagy eladásra kínálja,

4. fogyasztó: az a személy, aki az utazási csomagot megvásárolja (más kedvezményezett), illetve bármely személy, aki felé a szerződő fél vagy a kedvezményezett közül bárki engedményezi az utazási csomagot (engedményezett),

5. szerződés: az a megállapodás, amely a fogyasztót a szervezőhöz és/vagy az értékesítőhöz köti.

3. Cikkely

(1) A szervező vagy az értékesítő által a fogyasztónak biztosított, s az utazási csomag árára, valamint a szerződés bármely más feltételére vonatkozó ismertető anyag nem tartalmazhat félrevezető információt.

(2) A fogyasztó számára hozzáférhetővé tett tájékoztatónak olvashatóan, érthetően és pontosan kell tartalmaznia az árat, valamint az alábbiakra vonatkozó információt:

- a) az úti cél, valamint a felhasználásra kerülő szállítóeszköz, annak jellemzői, kategóriája,
- b) a szálláshely típusa, az, hogy hol található, kategóriája vagy komfortfokozata, fő jellemzői, s az érintett tagállam szabályai szerinti engedélye és turistabesorolása,

- c) az étkezési terv,
- d) az útvonal,
- e) az érintett tagállam állampolgárainak előírt, útlevele és vízumkötelezettségre vonatkozó általános tudnivalók, valamint az utazáshoz és a tartózkodáshoz szükséges egészségügyi előírások,
- f) az ár vagy annak előlegeként fizetendő százalék, valamint annak ütemezése,
- g) arra vonatkozó információ, hogy létezik-e az utazási csomag vonatkozásában megállapított minimális létszám, amennyiben igen, a fogyasztó törléséről történő tájékoztatásra rendelkezésre álló határidő.

A tájékoztatóban foglalt részletekhez a szervező, illetve az értékesítő kötve van, kivéve:

- ha a szerződés megkötése előtt az érintett részletekben történt változásról a fogyasztót világosan tájékoztatta, amely esetekben a tájékoztató kifejezetten így kellett rendelkezzen,
- valamint ha a változtatások a szerződő felek megegyezése alapján jöttek létre.

4. Cikkely

(1) a) A szervező és/vagy az értékesítő a fogyasztót köteles a szerződés megkötését megelőzően írásban vagy bármely más megfelelő formában tájékoztatni az érintett tagállam vagy tagállamok állampolgáira vonatkozó útlevel-, illetve vízumkötelezettségekről, különösen azok beszerzésének időtartamáról, továbbá tájékoztatni őket az utazáshoz, illetve a tartózkodáshoz szükséges egészségügyi előírásokról.

b) A szervező és/vagy az értékesítő köteles a fogyasztót írásban vagy más megfelelő formában az utazás megkezdése előtt megfelelő időben az alábbiakról tájékoztatni:

i) a közbülső állomások helye, az ott-tartózkodás ideje, az utas által elfoglalandó helyre, vagyis a kabinra vagy fekvőhelyre hajó esetében, illetőleg a vasúti hálófülkére vonatkozó részletek,

ii) a szervező és/vagy az értékesítő helyi képviselőjének neve, címe, telefonszáma, vagy ezek hiányában a helyi ügynökség megfelelő adatai, amelynek személyzetét a fogyasztó szükség esetén megkeresheti.

Ahol ilyen képviselők vagy ügynökségek nincsenek, a fogyasztót minden esetben el kell látni segélyhívó telefonszámmal vagy egyéb olyan információval, amely lehetővé teszi számára, hogy a szervezővel és/vagy az értékesítővel kapcsolatba lépjen,

iii) kiskorúak külföldi tartózkodása vagy utazása esetén olyan információt kell közölni, amely lehetővé teszi a gyermekkel vagy az érte felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatfelvételt a tartózkodás helyén,

iv) tájékoztató olyan biztosítási szerződés megkötésének lehetőségéről, amely a fogyasztó visszalépése esetén, illetve baleset vagy betegség esetén az elállás, illetve a segítségnyújtás és a hazaszállítás költségeire nyújt fedezetet.

(2) A tagállamok kötelesek biztosítani, hogy a szerződések körében az alábbi elvek érvényesüljenek:

a) az egyes utazási csomagoktól függően a szerződésnek tartalmaznia kell legalább a függelékben felsorolt elemeket,

b) a szerződés valamennyi kikötése írásban vagy más olyan formában készüljön, amely érthető és hozzáférhető a fogyasztó számára, s azt a szerződés megkötése előtt közölni kell vele, a fogyasztónak biztosítani kell egy példányt a szerződésből,

c) a b) pont alatti rendelkezés nem zárja ki az utolsó pillanatban történő szerződéskötést, illetve helyfoglalásokat.

(3) Ha a fogyasztó akadályoztatása miatt nem tud részt venni az utazáson, foglalását átadhatja a szervező vagy az értékesítő ilyen szándékáról történő megfelelő időn belüli előzetes értesítésével más olyan személynek, aki az utazási csomag összes feltételének megfelel. Az engedményező, valamint az engedményes egyetemlegesen felelnek a szervező vagy az értékesítő fél irányában az esedékes hátralék fizetésért, valamint az engedményezésből eredő bármilyen egyéb költségért.

(4) a) A szerződésben rögzített ár nem módosítható, kivéve, ha a szerződés kifejezetten rendelkezik az árnövelés vagy -csökkentés lehetőségéről, továbbá, ha pontosan meghatározza a módosított ár számításának módját, kizárólag az alábbi tényezők módosulása miatt:

- szállítási költségek, ideértve az üzemanyagköltséget,
- az egyes olyan szolgáltatásokat terhelő illetékek, adók, díjak, mint a kikötők, légikikötők be- és kiszállási, landolási díjai,
- az egyes utazási csomagokhoz kapcsolódó árfolyamok.

b) A kitűzött indulási napot megelőző 20. nap után a szerződésben rögzített ár nem emelhető.

(5) Ha a szervező úgy találja, hogy az indulás előtt kénytelen jelentősen változtatni bármely alapvető feltételt – például az árat –, a lehető leggyorsabban köteles tájékoztatást adni erről, hogy a fogyasztó meghozhassa a szükséges döntéseket, s különösen,

- hogy szankció nélkül elállhasson a szerződéstől,
- vagy a szerződéshez csatolt olyan záradékot fogadjon el, amely meghatározza a módosítások tartalmát, s azoknak az árra gyakorolt hatását.

A fogyasztó a szervezőt vagy az értékesítőt a lehető leggyorsabban köteles tájékoztatni e döntéséről.

(6) Ha a fogyasztó az (5) bekezdés alapján eláll a szerződéstől, vagy ha a szervező, a fogyasztó hibáját kivéve, bármilyen okból a megállapodásban kikötött indulási időpont előtt lemondja az utazást, a fogyasztó jogosult arra,

a) hogy amennyiben a szervező és/vagy az értékesítő lehetőséget biztosít rá, egyező vagy magasabb értékű helyettesítő utazást válasszon. Ha a felajánlott helyettesítő utazás alacsonyabb értékű, a szervező köteles a különbözetet megtéríteni a fogyasztónak.

b) továbbá jogosult arra is, hogy a szerződés alapján fizetett teljes összeget a lehető leggyorsabban visszakapja.

Ilyen esetben jogosult – amennyiben ez megfelelő – arra, hogy akár a szervező, akár az értékesítő (az érintett tagállam jogának rendelkezései alapján) megtérítse a szerződés nem teljesítéséből eredő kárt, kivéve:

i) ha a lemondás oka az, hogy a jelentkezők száma alacsonyabb a szükségesnél, és a fogyasztót a lemondásról az eredeti tájékoztatóban megjelölt időn belül írásban tájékoztatták, vagy

ii) ha a lemondás – a túljelentkezés esetét kivéve – vis maior miatt vált szükségessé, vagyis olyan szokatlan és előre nem látható körülmények tették szükségessé, amelyek a rájuk hivatkozó fél akaratán kívül állanak, s amelyeknek következményei még a legköriteltékintőbb gondossággal sem lettek volna elháríthatók.

(7) Ha az elindulást követően a szerződésben rögzített szolgáltatások jelentős része nem valósul meg, vagy a szervező felismeri, hogy a nyújtandó szolgáltatások jelentős részét nem tudja teljesíteni, a szervezőnek megfelelő helyettesíthető intézkedéseket kell

tennie – a fogyasztók pótlólagos költségekkel való terhelése nélkül – a program folytatása érdekében, s ha szükséges, megtéríteni a fogyasztónak az ígért és a teljesített szolgáltatás közti értékülönbséget.

Ha ilyen intézkedések megtételére nincs mód, vagy azokat a fogyasztó megfelelő indokkal nem fogadja el, a szervező, amennyiben lehetséges, biztosítani köteles a fogyasztó számára – pótlólagos költség nélkül – az azonos színvonalú szállítóeszközön történő visszautazást vagy az indulás helyére, vagy más, a fogyasztó által elfogadott pontra. Ezenkívül adott esetben meg kell térítenie a fogyasztó krát.

5. Cikkely

(1) A tagállamok kötelesek megtenni a szükséges intézkedéseket annak biztosítására, hogy a szervező és/vagy az értékesítő felelős legyen a fogyasztóirányában a szerződésben vállalt kötelezettségek hibátlan teljesítéséért, tekintet nélkül arra, hogy ezen kötelezettséget a szervező és/vagy az értékesítő vagy más szolgáltatók teljesítik. E rendelkezés nem érinti a szervező és/vagy az értékesítő jogát arra, hogy igénnyel lépjen fel ezen más szolgáltatóval szemben.

(2) A fogyasztót a szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredően ért kár vonatkozásában a tagállamok kötelesek a szervező és/vagy az értékesítő felelősségét előírni, kivéve, ha a nem teljesítés vagy a hibás teljesítés sem az ő, sem más szolgáltatók hibájának nem tudható be, mivel

- a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok a fogyasztónak tulajdoníthatók,
- a hibák olyan harmadik személynek tulajdoníthatók, aki a szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, s a hibák előre nem láthatók és elkerülhetetlenek,

- a hibák a 4. Cikkely (6) bekezdésének ii) részében meghatározott vis maiorra vezethetők vissza, vagy valamely olyan eseményre, amelyet aszervező és/vagy az értékesítő fél megfelelő gondossággal sem láthatott előre vagy előzhetett meg.

A második és harmadik gondolatjelben hivatkozott esetekben a szervező és/vagy az értékesítő fél azonnali segítséget köteles nyújtani a bajba jutott fogyasztónak.

A szerződésben szereplő szolgáltatások nem vagy nem megfelelő teljesítéséből eredő károk esetén a tagállam az ilyen szolgáltatásokat szabályozó nemzetközi egyezményekkel összhangban engedélyezheti a kártérítés korlátozását.

A szerződésben szereplő szolgáltatások nem vagy nem megfelelő teljesítéséből eredő károk esetén – a személyi sérülés kivételével – a tagállamok engedélyezhetik a kártérítés mértékének szerződéses korlátozását.

Az ilyen korlátozás nem lehet ésszerűtlen.

(3) A (2) bekezdés negyedik albekezdésének érintése nélkül szerződési úton nem lehet eltérni az (1) és (2) bekezdések rendelkezéseitől.

(4) A fogyasztó azonnal köteles közölni a szerződés teljesítése körében észlelt valamennyi hiányosságot a kérdéses szolgáltatás teljesítőjével, a szervezővel és/vagy az értékesítővel akár írásban, akár más formában. E kötelezettséget a szerződésnek kifejezetten és világosan tartalmaznia kell.

6. cikkely

Panasz esetén a szervező és/vagy az értékesítő vagy helyi képviselője (amennyiben van ilyen) azonnali intézkedéseket tesz a megfelelő megoldás felkutatása érdekében.

7. cikkely

A szervezőnek és/vagy az értékesítőnek megfelelő módon igazolnia kell, hogy fizetéseképtelenség esetén rendelkezik a kifizetett összegek visszafizetését és a fogyasztó hazaszállítását fedező biztosítékokkal.

8. cikkely

A tagállamok a fogyasztók védelme érdekében elfogadhatnak vagy fenntarthatnak a jelen irányelvénél szigorúbb rendelkezéseket.

9. cikkely

(1) A tagállamok legkésőbb 1992. december 31-ig hatályba léptetik a jelen irányelvnek megfelelő rendelkezéseket.

Ennek megtörténtéről a Bizottságot haladéktalanul tájékoztatják.

(2) A tagállamok a jelen irányelv által szabályozott területen hozott fontosabb rendelkezéseik szövegét közlik a Bizottságtól. A Bizottság erről tájékoztatja a többi tagállamot.

10. cikkely

Ezen irányelv címzettjei a tagállamok.

A Tanács nevében

(aláírások)

Felhasznált irodalom

- BIDINGER RITA, RALPH MÜLLER: *Reisevertragsrecht*, 2., völlig neubearbeitete und wesentlich erweiterte Auflage, Erich Schmidt Verlag
- Botschaft zu einem Bundesbeschuß über Pauschalreisen (Eurolex; BBl 1992 V 756)
- FRANK RICHARD: *Bundesgesetz über Pauschalreisen*. Kurzkommentar, Zürich 1994.
- FÜHRICH ERNST: Das neue Reiserecht nach der Umsetzung der EG-Pauschalreise-Richtlinie, *NJW* 1994, 2446
- PALANDT: *Bürgerliches Gesetzbuch*. 55. Aufl. München 1996.
- PAETZOLD VERONIKA: *Pauschalreisen und Recht in Deutschland und in der Schweiz*. Handelskammer Deutschland–Schweiz, 1996.
- TONNER KLAUS: *Der Reisevertrag*. Kommentar zu §§ 651a–651l BGB, 3. Auf. Neuwied 1995.
- 1959. évi IV. törvényhez fűzött indokolás – CompLex CD-Jogtár – Törvények indokolása.
- *A Polgári Törvénykönyv magyarázata* 2., KJK–KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft, Budapest, 2001.
- DR. BÍRÓ ENDRE: Miért felel az utazási iroda, s miért nem? Az utazási iroda jogi felelősségéről az utazási szerződésbe foglalt szolgáltatásokért, *Magyar Jog*, 2000. 3. szám
- *NJW* 1985, 113.

Felhasznált jogszabályok:

- Bundesgesetz über Pauschalreisen
- §§ 651a – I BGB, InfpfIV
- 1959. évi IV. tv. a Polgári Törvénykönyvről
- 214/1996. (XII. 23.) Korm. rend. Az utazási és utazást közvetítő szerződésről
- 213/1996. (XII. 23.) Korm. rend. Az utazásszervező és –közvetítő tevékenységről

Egyéb felhasznált irodalom:

- www.recht.de
- www.kanzlei.de
- www.saarreisen.de
- www.dsiv.de
- www.juris.de
- www.reiserecht-web.de
- www.rechtsuche.at
- www.swisslex.ch

MÁRTA GÖRÖG

RECHTSVERGLEICHUNG ÜBER DEM REISERECHT

(Zusammenfassung)

Die Abhandlung beschäftigt sich mit der Rechtsvergleichung über dem Reiserecht über deutschem, schweizerischem und ungarischem Recht.

Um das Reiserecht in der EU auf eine einheitliche Grundlage zu stellen, wurde die „Richtlinie über Pauschalreisen des Rates der Europäischen Gemeinschaften“ vom 13. Juni 1990 erlassen. Sie bezweckt die Angleichung der Vorschriften über Pauschalreisen, die in den Mitgliedstaaten angeboten werden, und enthält Mindeststandards zum Schutz der Verbraucher.

Die Regelungen der Richtlinie wurden in das deutsche Recht umgesetzt. Da die Schweiz nicht Mitglied der EU ist, besteht für sie auch keinerlei Verpflichtung zur Umsetzung der Richtlinie. Und damit Ungarn Mitglied der EU werden möchte, besteht für uns diese Verpflichtung, und so das ungarische Reiserecht meist entspricht der EU-Richtlinie. Diese drei verschiedenen Reiserecht sind in ganz vielen Bereich sehr ähnlich.

In der Abhandlung werden für das schweizerische, das deutsche und das ungarische Reiserecht die wichtigsten Grundsätzen der Rechtsanwendung bei Pauschalreiseverträge besprochen.